

**Академия ИКТ для лидеров государственного
управления**

Модуль 3

Применение электронного правительства

Наг Йеон Ли

УДК 004
ББК 32.88
Н 16

Серия модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления

Наг Йеон Ли

Н 16 Модуль 3: Применение электронного правительства. - Б.: 2009. - 98 с.

ISBN 978-9967-25-632-3
ISBN 978-9967-25-638-5 (общ.)

Данная работа выпущена по лицензии Creative Commons Attribution 3.0. Копия лицензии доступна по адресу <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Ответственность за мнения, рисунки и оценки, изложенные в данной публикации, лежит на авторах, и они не обязательно должны рассматриваться в качестве точки зрения или материала, одобренного Организацией Объединенных Наций.

Используемые обозначения и изложение материала в настоящей публикации не подразумевают выражения какого-либо мнения от имени Секретариата Организации Объединенных Наций относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района, или их администраций, либо относительно делимитации границ таковых.

Упоминание названий фирм и коммерческих продуктов не подразумевает их одобрение со стороны Организации Объединенных Наций.

United Nations Asian and Pacific Training Centre for Information
and Communication Technology for Development (UN-APCICT)
Bonbudong, 3rd Floor Songdo Techno Park
7-50 Songdo-dong, Yeonsu-gu, Incheon City
Republic of Korea

Telephone: +82 32 245 1700-02
Fax: +82 32 245 7712
E-mail: info@unapcict.org
<http://www.unapcict.org>

Н 2303010000-09
ISBN 978-9967-25-632-3
ISBN 978-9967-25-638-5 (общ.)

УДК 004
ББК 32.88

Авторские права принадлежат © UN-APCICT 2009

ПРЕДИСЛОВИЕ К СЕРИИ МОДУЛЕЙ АКАДЕМИИ ИКТ ДЛЯ ЛИДЕРОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

21 век характеризуется растущей взаимозависимостью людей в глобализирующемся мире. Это мир, где открываются возможности для миллионов людей с помощью новых технологий, расширенного доступа к необходимой информации и знаниям, которые могут существенно улучшить жизнь людей и способствовать сокращению бедности. Но это возможно лишь в том случае, если растущая взаимозависимость сопровождается обменом ценностями, приверженностью и солидарностью для всеобъемлющего и устойчивого развития, где прогресс служит всем народам.

Что касается развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), то в последние годы Азия и Тихий океан были «регионом превосходной степени». По данным Международного союза электросвязи в регионе проживают более 2 млрд. абонентов фиксированной связи и 1,4 млрд. подписчиков мобильной связи. К середине 2008 г. только в Китае и Индии насчитывалось четверть всех мобильных телефонов в мире. На Азиатско-Тихоокеанский регион также приходится 40 процентов мировых Интернет-пользователей и самый большой в мире рынок широкополосного Интернета с долей в 39 процентов от общемирового объема.

На фоне быстрого технического прогресса многие задались вопросом о возможности устранения цифрового неравенства. К сожалению, ответ на данный вопрос – пока «еще нет». Даже спустя пять лет после Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО), состоявшейся в Женеве в 2003 году, и, несмотря на все впечатляющие технологические достижения и обязательства ключевых игроков в регионе, основные средства связи до сих пор находятся вне доступа подавляющего большинства людей, особенно бедных.

Более чем в 25 странах региона, главным образом, небольших островных развивающихся государствах и развивающихся странах, не имеющих выхода к морю, имеются менее 10 пользователей Интернета на 100 человек, и эти пользователи, в основном, сосредоточены в крупных городах, в то время как некоторые развитые страны в регионе имеют соотношение более 80 пользователей Интернета на 100 человек. Различия в обеспечении широкополосным Интернетом между развитыми и развивающимися странами еще более впечатляющее.

В целях преодоления цифрового неравенства и реализации потенциала ИКТ для всеобъемлющего социально-экономического развития в регионе разработчикам политики в развивающихся странах необходимо будет установить приоритеты, принять политику, разработать нормативно-правовую базу, выделить финансовые средства, а также содействовать налаживанию партнерских связей, способствующих развитию отрасли ИКТ-индустрии и навыков в области ИКТ среди своих граждан.

В Плана действий ВВУИО говорится: «... каждый человек должен иметь возможность приобрести необходимые навыки и знания для того, чтобы понять, участвовать и использовать преимущества информационного общества и экономики знаний». С этой целью в рамках Плана действий содержится призыв к международному и региональному сотрудничеству в области наращивания потенциала с упором на создание критической массы квалифицированных специалистов и экспертов в области ИКТ.

Именно в ответ на этот призыв Азиатско-Тихоокеанский учебный центр по информационным и коммуникационным технологиям для развития (АТУЦ ИКТР) разработал данную всеобъемлющую учебную программу по обучению ИКТ для развития – Академия ИКТ для лидеров государственного управления – состоящей в настоящее время из восьми самостоятельных, но взаимосвязанных модулей, направленных на распространение основных знаний и опыта, которые помогут разработчикам политики планировать и осуществлять инициативы в области ИКТ более эффективно.

АТУЦ ИКТР является одним из пяти региональных институтов Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО). ЭСКАТО содействует устойчивому и всеобъемлющему социально-экономическому развитию в Азии и Тихоокеанском регионе на основе анализа, нормативной работы, наращивания потенциала, регионального сотрудничества и обмена знаниями. В партнерстве с другими агентствами ООН, международными организациями, национальными партнерами и заинтересованными сторонами ЭСКАТО через АТУЦ ИКТР обязуется оказывать поддержку использованию, усовершенствованию и переводу данных модулей Академии в разных странах, а также организацию их преподавания на регулярной основе через национальные и региональные семинары для правительственных должностных лиц старшего и среднего уровня, цель которых в том, чтобы возросший потенциал и полученные знания трансформировались в зрелое понимание выгод от ИКТ и конкретные меры в достижении целей в области развития.

Ноэлин Хейзер

Заместитель Генерального секретаря Организации Объединенных Наций
Исполнительный секретарь ЭСКАТО

ПРЕДИСЛОВИЕ

Путешествие в процесс разработки серии модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления было поистине вдохновляющим и поучительным опытом. Оно не только послужило для заполнения пробелов в создании потенциала в области ИКТ, но также проложило новый путь для разработки программ учебных курсов – через участие многочисленных людей и чувства причастности к процессу.

Академия является флагманом программ АТУЦ ИКТР, разработанного на основе активных исследований и анализа сильных и слабых сторон существующих учебных материалов, а также процесса рецензирования среди ведущих экспертов. Во многих регионах прошли обучающие семинары Академии, обеспечивших неоценимую возможность для обмена опытом и знаниями между участниками из разных стран, процесс, который сделал выпускников Академии ведущими игроками по подгонке и формированию модулей.

Начало преподавания первых восьми модулей Академии на национальном уровне знаменует собой зарождение жизнеспособного процесса укрепления существующих партнерских отношений и построение новых для усиления потенциала в области разработки политики ИКТ для развития (ИКТР) по всему региону. АТУЦ ИКТР выражает приверженность оказанию технической поддержки в начале деятельности национальных Академий, как своего ключевого подхода в обеспечении процесса охвата Академией всех разработчиков политики. Центр тесно сотрудничает с рядом региональных и национальных учебных заведений, которые уже имеют непосредственную связь с центральными, государственными и местными органами управления по усилению их потенциала в области ИКТР путем локализации, перевода и обучения модулей Академии, которые уделяют особое внимание национальным потребностям и приоритетам. Также существуют планы по дальнейшему расширению масштаба и охвата существующих модулей и разработке новых.

Кроме того, АТУЦ ИКТР берет на вооружение многоуровневый подход для обеспечения того, что содержание модулей Академии достигнет большей аудитории в регионе. Наряду с непосредственным обучением материалов Академии через региональные и национальные Академии АТУЦ ИКТР учредил Виртуальную Академию АТУЦ ИКТР (APCICT Virtual Academy, AVA), которая является сетевой дистанционной обучающей платформой Академии и предназначена для обеспечения участников возможностью изучать материалы по своему усмотрению. AVA гарантирует, что все модули Академии и сопутствующие материалы, такие как слайды презентаций и тематические исследования легко доступны в сети для загрузки, многократного использования, усовершенствования и локализации, а также она содержит различные функции, в том числе виртуальные лекции, учебные средства для организации процесса обучения и разработки нового содержания, а также сертификации.

Первоначальная серия из восьми модулей и их обучение в рамках региональных, субрегиональных и национальных семинаров Академии было бы невозможно без приверженности делу и инициативного участия многих людей и организаций. Я хотела бы воспользоваться этой возможностью, чтобы отметить усилия и достижения выпускников Академии и наших партнеров из правительственных ведомств, учебных заведений, а также региональных и национальных организаций, принявших участие в семинарах Академии. Они не только внесли ценный вклад в содержание модулей, но, что более важно, они стали сторонниками Академии в своих странах, в результате чего были подписаны соглашения между АТУЦ ИКТР и рядом национальных и региональных учреждений-партнеров в целях усовершенствования и проведения регулярных курсов Академии в странах.

Также я хотела бы добавить особую признательность самоотверженным усилиям многих выдающихся людей, которые сделали данное необычайное путешествие возможным. Это Шахид Акхтар, советник проекта Академии; Патриция Аринто, редактор; Кристина Апикул, выпускающий редактор; все авторы модулей Академии и команда АТУЦ ИКТР.

Для того чтобы ценные знания, изложенные в Академии, резонансно распространялись среди людей во всех уголках Азии и Тихого океана, АТУЦ ИКТР и его партнеры неустанно работали над переводом и локализацией содержания Академии. Именно благодаря этим усилиям мы в настоящее время публикуем русскую версию Академии.

Команда по подготовке русской версии Академии провела много времени, чтобы терминология соответствовала текущему применению в языке, нюансы и тонкости были отражены, а перевод содержания был обоснован. В этом смысле они оказались вторыми авторами модулей Академии. Я хотела бы выразить мою глубокую признательность Национальному центру информационных технологий в Кыргызстане, его сотрудникам за их самоотверженные усилия и приверженность этой инициативе. В частности, я хотела бы отметить выдающуюся работу, проделанную Алмазом Бакеновым, Мунар Усубалиевой, Бэллой Молдобаевой, Андреем Смиренским, Дмитрием Петренко, Аманбеком Бавланкуловым, Эмилем Албановым и Медером Мамутовым.

Я искренне надеюсь, что Академия будет способствовать народам по сокращению нехватки человеческих ресурсов в области ИКТ, устранению барьеров на пути внедрения ИКТ, содействовать применению ИКТ в ускорении социально-экономического развития и достижения Целей развития тысячелетия.

Хеун-Сук Ри

Директор
АТУЦ ИКТР

О СЕРИИ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

В современный «век информации» простой доступ к информации меняет наш образ жизни, работы и развлечений. «Цифровая экономика», также известная как «экономика знаний», «сетевая экономика» или «новая экономика», характеризуется переходом от производства товаров к созданию идей. Это подчеркивает рост, если уже не главенство, роли информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в экономике и в обществе в целом.

Как следствие, правительства во всем мире уделяют все больше внимания на ИКТ в целях развития (ИКТР). Для правительств этих стран ИКТР заключается не только в развитии индустрии ИКТ или сектора экономики, но также и во включении ИКТ в экономику для стимулирования как социального, так и политического роста.

Тем не менее, помимо трудностей, с которыми сталкивается правительство при разработке политики в области ИКТ, существует тот факт, что разработчики политики зачастую не знакомы с технологиями, которые они используют в целях национального развития. Поскольку никто не может управлять тем, с чем не знаком, многие политики уклоняются от разработки политики в области ИКТ. Но предоставление разработки политики в области ИКТ «технарям» также неправильно, поскольку зачастую они не имеют представления о политических последствиях разработки и использования технологий.

Серия модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления была разработана Азиатско-Тихоокеанским учебным центром ООН по информационным и коммуникационным технологиям в целях развития (АТУЦ ИКТР) для:

1. Политиков общенационального и местного уровней управления, ответственных за разработку политики в области ИКТ;
2. Государственных должностных лиц, ответственных за разработку и внедрение приложений на основе ИКТ;
3. Руководителей государственного сектора, стремящихся использовать средства ИКТ для управления проектами.

Серия модулей стремится познакомить с практическими вопросами, связанными с ИКТР, с точки зрения, как политики, так и технологии. Цель состоит не в разработке технического руководства по ИКТ, а скорее в том, чтобы обеспечить хорошее понимание возможностей современных цифровых технологий или в каком направлении они будут развиваться, и что это означает для разработки политических решений. Темы, раскрываемые в модулях, были определены на основе анализа потребностей в обучении и изучения учебных материалов, применяемых в других странах мира.

Данные модули разработаны таким образом, что они могут применяться для самостоятельного изучения отдельными читателями, либо в качестве ресурса в ходе подготовки или программы. Эти модули сами по себе являются автономными, но в то же время связаны между собой, и были предприняты усилия, чтобы связать между собой темы и обсуждения в модулях серии. Долгосрочной целью является объединение модулей в цельный курс, который может пройти соответствующую сертификацию.

В начале каждого модуля излагаются цели и задачи обучения, по которым читатель сможет оценить свои успехи. Содержание модуля разбито на отдельные разделы, включающие тематические исследования и упражнения, помогающие глубже понять ключевые концепции. Упражнения можно выполнять индивидуально и в группах. Для иллюстрации определенных аспектов обсуждения в модуль включены таблицы и рисунки. Также вниманию читателей представлены ссылки на литературные источники и Интернет-ресурсы, чтобы предоставить возможность получения дополнительной информации и знаний.

Применение ИКТР является настолько разнообразным, что некоторые тематические исследования и примеры, рассматриваемые в учебных модулях, могут показаться противоречащими друг другу. Этого следует ожидать, так как это очень новая и сложная дисциплина, и предполагается, что все страны мира должны включиться в процесс изучения возможностей ИКТ в качестве инструмента для развития.

Поддержка серии модулей Академии в печатном формате осуществляется на платформе интерактивного дистанционного обучения в сети – Виртуальной Академией АТУЦ ИКТР (AVA – <http://www.unapcict.org/academy>) — в которой применяются виртуальные классы, показывающие выступления преподавателей в видео формате и презентации PowerPoint учебных модулей.

Кроме того, АТУЦ ИКТР разработал электронный центр ИКТР для совместной работы (e-Collaborative Hub) (e-Co Hub – <http://www.unapcict.org/ecohub>), выделенный сетевой ресурс для практиков и политиков в целях повышения их опыта в области обучения и преподавания. E-Co Hub предоставляет доступ к ресурсам знаний по различным аспектам ИКТР и обеспечивает интерактивное пространство для обмена знаниями и опытом, а также сотрудничество в продвижении ИКТР.

МОДУЛЬ 3

В модуле дается обзор электронного правительства, включая ключевые элементы и понятия, принципы и виды применения. В нем описывается, как строится система электронного правительства путем предоставления подробного анализа отдельных систем и выявления конструктивных решений.

Цели Модуля

Настоящий модуль преследует следующие цели:

1. Предоставить обзор ключевых элементов электронного правительства;
2. Описать и привести примеры типов услуг электронного правительства;
3. Обсудить необходимые факторы успеха, а также препятствия на пути достижения успеха в области услуг электронного правительства.

Итоги обучения

После завершения изучения модуля читатели должны уметь:

1. Обсуждать, как применение ИКТ может улучшить работу правительства;
2. Описать различные способы применения ИКТ в различных областях государственного управления;
3. Анализировать факторы, приводящие к успеху или неудаче отдельных приложений электронного правительства.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие к серии модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления	3
Предисловие	5
О серии учебных модулей	7
Модуль 3	9
Цели Модуля	9
Итоги обучения	9
Список тематических исследований.....	11
Список рисунков	11
Список вставок	11
Список таблиц	12
Сокращения	12
Список условных обозначений.....	13
1. Обзор приложений ИКТ	15
1.1 Определение электронного правительства	15
1.2 Инновационные услуги для граждан (G2C) и услуги для бизнеса (G2B) (Обеспечение фронт-офиса – системы по поддержке внешнего взаимодействия).....	17
1.3 Совершенствование методов работы правительства (G2G) (Обеспечение бэк-офиса – системы поддержки внутренних бизнес-процессов)	18
1.4 Преимущества успешного внедрения ИКТ в правительстве	19
1.5 Критические факторы успеха	20
1.6 Факторы риска при развертывании электронного правительства.....	22
1.7 Перспективы электронного правительства	23
2. Модели, стратегия и «Дорожная карта» электронного правительства	25
2.1 Модели электронного правительства	25
2.2 Приоритетные области для развития электронного правительства в развивающихся странах	27
2.3 Стратегическое планирование электронного правительства.....	31
2.4 Внедрение и оценка электронного правительства	36
2.5 Бюджет электронного правительства	38
3. Типы приложений ИКТ и их внедрение	41
3.1 Приложения «правительство – гражданам» (G2C)	41
3.2 Правительство-бизнесу (G2B): инновационные услуги для бизнеса.....	51
3.3 Правительство - правительству (G2G): инновационный путь работы правительства	61
3.4 Инфраструктура электронного правительства	72
3.5 Система управления знаниями	77
3.6 Приложения для здравоохранения и телемедицины: повышение доступности услуг здравоохранения	81
3.7 Применение для борьбы со стихийными бедствиями: комплексные национальные службы по борьбе со стихийными бедствиями.....	86

Приложение	90
Дополнительная литература	90
Глоссарий	91
Заметки для инструктора	92
Об авторе.....	94

Список тематических исследований

1. PFnet	29
2. Цифровые общинные центры в Бангладеш	30
3. «Дорожная карта» электронного правительства Республики Корея	33
4. «Дорожная карта» электронного правительства Монголии	35
5. Проект информационной системы по государственному управлению (GAIS) в Камбодже	45
6. Электронные закупки в штате Андхра Прадеш, Индия	52
7. Таможенная реформа на Филиппинах	54
8. Электронная коммерция в Республике Корея	58
9. Электронная коммерция в Таиланде	59
10. Проект e-LGU на Филиппинах	66
11. Электронная система управления знаниями Республики Корея	79
12. Управление знаниями для снижения опасности бедствий в Индии	80
13. Система управления на случай стихийных бедствий Sahana	86

Список рисунков

Рисунок 1. Критические факторы успеха при внедрении электронного правительства	20
Рисунок 2 Системы партнерства в области электронного правительства	27
Рисунок 3 Развертывание национальной системы электронной Мексики	28
Рисунок 4 Ежегодный план по реализации «дорожной карты» электронного правительства Республики Корея	36
Рисунок 5 Традиционный бюджет и инвестирование в ИКТ	39
Рисунок 6 Концептуальная базовая основа электронного правительства в Республике Корея	41
Рисунок 7 Электронное правительство по принципу единого окна	42
Рисунок 8 Использование служб G2C в республике Корея	44
Рисунок 9 Единое окно электронного правительства для граждан Республики Кореи	44
Рисунок 10 Интернет-портал информационной службы по социальному страхованию Республики Корея, основанный на комплексной базе данных	47
Рисунок 11 Система регистрации резидентов Республики Корея	48
Рисунок 12 Концептуальная схема системы управления недвижимостью Республики Корея	49
Рисунок 13 Концепция службы регистрации транспортных средств Республики Корея	50
Рисунок 14 Государственная система закупок на основе принципа единого окна	51
Рисунок 15 Система электронной таможни Республики Корея	53
Рисунок 16 Движущая сила финансовой реформы правительства Кореи	62
Рисунок 17 Концепция компьютеризированной системы местных органов управления в Республике Корея	64
Рисунок 18 Концепция цифрового общенационального управления образованием в Республике Корея	69

Рисунок 19 На пути к созданию комплексной системы управления	73
Рисунок 20 Архитектура государственного комплексного вычислительного центра	74
Рисунок 21 Топология телеконсультаций для Тихоокеанских островов	84

Список вставок

Вставка 1. Индекс развития государственных Интернет-услуг, используемый в обзоре ООН	37
Вставка 2. Решение правовых вопросов, касающихся электронной торговли	56
Вставка 3. Всемирная организация здравоохранения об электронном здравоохранении	84

Список таблиц

Таблица 1. Изменения в рабочем процессе правительства в результате внедрения электронного правительства	19
Таблица 2. Этапы развития электронного правительства в Республике Корея	23
Таблица 3. Модели электронного правительства по типам взаимодействий между заинтересованными сторонами	26
Таблица 4. Четыре основные задачи местной правительственной финансовой системы	63
Таблица 5. Доля обмена электронными документами и электронными подтверждениями между государственными учреждениями (по состоянию на июнь 2006 года)	67
Таблица 6. Доля рынка электронного обучения в Республике Корея	71
Таблица 7. Приоритетные общегосударственные службы электронного правительства в Республике Корея	76
Таблица 8. Сравнение между данными, информацией и знаниями	78
Таблица 9. Примеры электронного здравоохранения	82

Сокращения

АТУЦ ИКТР	Азиатско-Тихоокеанский учебный центр по информационным и коммуникационным технологиям для развития
APDIP	Программа развития информатизации в странах Азиатско-Тихоокеанского региона
ASYCUDA	Автоматизированная система таможенных данных
AusAID	Австралийское Агентство Международного Развития
B2B	Бизнес - Бизнес
B2C	Бизнес – Граждане
B2G	Бизнес - Правительство
BOC	Филиппинское таможенное управление
РБП	Реорганизация бизнес-процессов
ОИЦ	Общинные информационные центры, Бангладеш
EDI	Электронный обмен данными
eRPTS	Налоговой системой недвижимого имущества, Филиппины
ЭСКАТО	Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана
FOSS	Свободное программное обеспечение с открытым исходным кодом
G2B	Правительство - Бизнес

G2C	Правительство - граждане
G2G	Правительство - Правительство
GAIS	Информационная система по государственному управлению, Камбоджа
GoAP	Правительство Андхра Прадеш, Индия
ИКТ	Информационные и коммуникационные технологии
ИКТР	Информационные и коммуникационные технологии для развития
IDRC	Центр исследования международного развития, Канада
ЦИО	центры Интернет-обучения, Бангладеш
INV	Информационная сельская сеть, Республика Корея
ISP	Планирование информационной стратегии
ИТ	Информационные технологии
KADO	Корейское агентство развития цифровых возможностей
KMS	Система управления знаниями
LAN	Локальная сеть
LGU	Местные органы управления, Филиппины
МОГАНА	Министерство по вопросам государственного управления и внутренним делам, Республика Корея
MOPAS	Министерство Государственного Управления и Безопасности, Республика Корея
NCA	Национальное агентство по компьютеризации, Республика Корея
НБЦ	Национальный вычислительный центр, Филиппины
NDMS	Национальная система управления при бедствиях
НПО	Неправительственная организация
NIA	Национальное агентство информационного сообщества, Республика Корея
NRI	Национальное ресурсное учреждение, Индия
NTS	Национальная налоговая служба
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
ПК	Персональный компьютер
PFnet	«Первая народная сеть» (People First Network)
СЦИКТ	Сельские центры ИКТ, Бангладеш
СТЦ	Сельские технологические центры, Бангладеш
МСП	Малые и средние предприятия
ТВ	Телевидение
ООН	Организация Объединенных Наций
UNCTAD	Конференция ООН по торговле и развитию
ПРООН	Программа развития ООН
UNOPS	Управление ООН по обслуживанию проектов
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения

Список условных обозначений



Тематическое исследование



Вопросы для размышления



Практическое упражнение



Проверьте себя

1. ОБЗОР ПРИЛОЖЕНИЙ ИКТ

1.1 Определение электронного правительства

Электронное правительство в целом может быть определено, как применение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для повышения эффективности традиционных государственных функций и услуг. В частности, электронным правительством является «использование цифровых технологий для преобразования государственного управления в целях повышения эффективности, результативности и обслуживания».¹

Электронное правительство – это не просто единичное событие в короткий период времени, но эволюционный процесс преобразования государственного управления в долгосрочной перспективе с упором на процесс обслуживания граждан. Таким образом, необходимо учредить высокоуровневую «дорожную карту» (проектирование в направлении сверху вниз) электронного правительства с подробным планом исполнения (в направлении снизу вверх). В Модуле 2 серии модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления АТУЦ ИКТР обсуждается концепция и стратегия по созданию «дорожной карты» электронного правительства. В данном модуле обсуждается план реализации по восходящей.

Целью создания электронного правительства является более эффективное оказание государственных услуг гражданам. Вообще, чем больше услуг доступно в Интернете и чем шире использование этих услуг, тем больше будет влияние электронного правительства. Таким образом, электронное правительство требует критической массы «электронных граждан» (e-citizens) и «электронных предприятий» (e-business) для получения устойчивого влияния в рамках внутренней эффективности и прозрачности государственного управления. Вместе с тем, достичь этой критической массы непросто. Исследование Всемирного банка о важности создания большего числа онлайн-услуг, доступных электронным гражданам и электронному бизнесу, к примеру, установило, что:

Многие страны, одними из первых внедрившие программы электронного правительства 5-10 лет назад, вскоре поняли, что уровень общественного участия в принятии и использовании электронных государственных услуг остается довольно низким, несмотря на значительный объем государственных инвестиций в развитие стороны предложения, позволивших сделать государственные услуги доступными постоянно в Интернете.²

Электронное правительство будет успешным лишь тогда, когда в нем есть большой спрос и поддержка большинства населения. Часть этого спроса возникает за счет повышения информированности о возможностях, проистекающих из лучшего и более быстрого предоставления государственных услуг. Граждане и бизнес также должны быть заинтересованы в использовании услуг электронного правительства посредством предоставления убедительного, актуального и доступного цифрового содержания

1 Mark Forman, *e-Government: Using IT to transform the effectiveness and efficiency of government* (2005), 4, [http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/FormanEgov\(6_05\).ppt](http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/FormanEgov(6_05).ppt).

2 World Bank, *e-Government for All – Review of International Experience with Enhancing Public Access, Demand and Participation in e-Government Services: Toward a Digital Inclusion Strategy for Kazakhstan*, ISG e-Government Practice Technical Advisory Note (Draft version 30 June 2006), 11.

(контента). В частности, для повышения спроса и поддержки услуг электронного правительства должно быть осуществлено следующее:

- Разработка многоканальной простой инфраструктуры оказания услуг по принципу «единого окна», в том числе центров услуг для «физических» граждан и прочих точек общественного доступа, таких как: телецентры, операторские центры, веб-порталы и мобильные порталы;
- Принятие мер, которые будут способствовать укреплению доверия населения к транзакциям на основе ИКТ и всех других взаимодействиях в цифровой среде;
- Содействие разработке соответствующего, убедительного и удобного для пользователей онлайн- и мобильного контента, в том числе так называемых приложений - «завоевателей рынка» («killer applications»);
- Осуществление программ, направленных на повышение доступности и экономичности онлайн- и мобильного контента и ИКТ.



Практическое упражнение

1. Определите одну услугу электронного правительства, которая вызовет большой спрос и поддержку со стороны граждан и бизнеса в вашей стране. Перечислите причины, почему вы считаете, что эта услуга будет популярной.
2. Определите одну услугу электронного правительства, которая не так популярна, как услуга, которую вы привели в задаче №1. Перечислите конкретные способы мотивации граждан и бизнеса в вашей стране, которые можно использовать для привлечения к использованию данной услуги.

Следующие четыре цели могут быть достигнуты при успешном внедрении проектов электронного правительства:

- Сетевая государственная услуга
- Безбумажное правительство
- Правительство, действующее на основе знаний
- Прозрачное правительство

Для достижения этих четырех целей должно быть построено электронное правительство на федеральном, областном и местном уровнях. Существуют три основные задачи на каждом из этих уровней управления: а) инновационные услуги для граждан (G2C); б) инновационные услуги для бизнеса (G2B); и с) инновационный путь работы правительства (G2G).

При дальнейшем обсуждении применения ИКТ для инновационных услуг для граждан (G2C), услуг для бизнеса (G2B) и способов работы правительства (G2G) будет использоваться План электронного правительства Республики Корея в качестве основного демонстрационного примера. Республика Корея вышла на шестое место в 2008 году по индексу готовности к внедрению электронного правительства ООН, состоящего из совокупности индексов сетевого использования, телекоммуникационного и инфраструктурного индекса, а также индекса человеческого капитала. Он измеряет аспекты электронного правительства: «правительство для граждан» (government-to-citizen, G2C) и «правительство для правительства» (government-to-government, G2G). Обзор 2008 года охватывает также некоторые аспекты «правительства для бизнеса» (government-to-business, G2B).

1.2 Инновационные услуги для граждан (G2C) и услуги для бизнеса (G2B) (Обеспечение фронт-офиса – системы по поддержке внешнего взаимодействия)

Услуги G2C включают в себя распространение информации среди населения и основных услуг по обслуживанию граждан, в то время как транзакции G2B содержат различные услуги обмена между правительством и деловыми кругами.

Электронные услуги G2C или услуги, осуществляемые при поддержке ИКТ, характеризуются системой обмена информацией в рамках правительства и новыми приложениями на основе Интернета, позволяющими гражданам получать доступ к информации и другим услугам, используя Интернет-портал, работающий по принципу «единого окна». Такой портал может предоставлять следующие услуги по обслуживанию граждан:

- Обработка и выдача различных разрешений/удостоверений и сертификатов
- Информация о законодательных/административных документах и соответствующих законах
- Услуги оплаты, включая возврат налогов и социальные сборы
- Возможность участия в государственном управлении путем запроса общественных слушаний и обнародования электронных голосований

Для организации портала по обслуживанию граждан и общественной системы обмена информацией должны быть интегрированы базы данных регистрации жителей, недвижимости, транспортных средств, налоговых и страховых выплат.

Предоставление электронных услуг G2B должно иметь форму обслуживания для бизнеса по принципу «единого окна». Оказываемые услуги включают объединенные гражданские административные дела, производственную информацию, услуги электронных транзакций, такие как закупки, тендеры и услуги для оплаты различных налогов и государственных взносов. Эффективное применение G2B требует следующих приложений ИКТ:

- Комплексная система электронных закупок, то есть государственная система закупок, действующая по принципу «единого окна», в которой все процессы, связанные с закупками, такие как регистрация, тендер, контракт и оплата, осуществляются через Интернет
- Система электронной таможни, которая рационализировала бы таможенное администрирование в сфере импорта и экспорта и позволила бы эффективно бороться с контрабандой
- Электронная коммерция для поддержки покупки и продажи товаров и услуг через Интернет

Эти приложения более подробно рассматриваются в разделе 2.0.



Проверьте себя

Используя приведенные выше определения, а также ваши личные знания о государственных услугах, определите, какие из следующих примеров являются услугами G2C и G2B.

1. Налоговые услуги, такие как: подача и уплата налогов
2. Услуги закупок, в том числе тендерные заявки, предложения и присуждения
3. Услуги социального страхования: медицинские, пенсионные, трудовое страхование и страхование от несчастного случая
4. Регистрация и отслеживание граждан-резидентов
5. Регистрация бизнеса
6. Управление информацией о недвижимости
7. Административная система по учету транспортных средств

1.3 Совершенствование методов работы правительства (G2G) (Обеспечение бэк-офиса – системы поддержки внутренних бизнес-процессов)

Запуск электронного G2G имеет целью реформирование внутренних процессов работы правительства для повышения эффективности. В частности, реформирование государственных производственных процессов с использованием ИКТ, как ожидается, приводит к следующим результатам:

- Системы отчетности центральной и местных органов управления связаны между собой, что приводит к повышению точности.
- Существует обмен информацией между учреждениями в форме обмена данных. Это повышает эффективность.
- Государственные учреждения обмениваются идеями и ресурсами.
- Совместное принятие решений становится возможным с помощью видеоконференций.

Оцифровывание обработки документов в государственных органах управления и переход к безбумажной работе правительства является одним из ключевых инициатив G2C. Электронный документооборот, как правило, обеспечивает эффективность, безопасность и надежность в управлении.

Ниже приведены примеры услуг G2G в Республике Корея.

Национальная комплексная информационная система по финансам: Управление национальной бюджетно-финансовой деятельностью в режиме реального времени с помощью взаимосвязанных 23 финансовых систем, действующих самостоятельно в различных государственных учреждениях.

Информационная система электронного правительства на местном уровне: Информатизация деятельности 232 местных административных учреждений, таких как: регистрация резидентов и недвижимости, финансов и налогов на городском, окружном и районном уровнях.

Информационная система образования и электронного обучения: Общенациональная информационная сеть, объединяющая школы, провинциальные образовательные учреждения и их филиалы, а также Министерство образования и развития человеческих ресурсов.

Государственный электронный документооборот: электронная обработка, включая подготовку, утверждение, распространение и хранение всех государственных документов.

Для систем G2C требуется следующее:

- Создание электронных производственных процессов
- Электронная обработка документов
- Система управления знаниями

Данные вопросы обсуждаются более подробно в разделах 2.0 и 3.0.



Практическое упражнение

Определите аспекты производственных процессов вашей организации, которые следует улучшить. Определите, как ИКТ могут быть использованы для улучшения рабочих процессов вашей организации.

1.4 Преимущества успешного внедрения ИКТ в правительстве

В таблице 1 показаны те положительные изменения в процессе работы правительства, к которым приводят эффективные реформы при поддержке ИКТ.

Таблица 1. Изменения в рабочем процессе правительства в результате внедрения электронного правительства

От	К
Государственные рабочие процессы на основе бумажного документооборота	Процессы на основе электронного документооборота
Процессы, ориентированные на работу департаментов	Процессы, ориентированные на оказание услуг
Необходимость многочисленных контактов и личных (очные) посещений государственных учреждений	Единая точка контакта и онлайн-доступ, что делает ненужным личные посещения государственных учреждений
Управление информационными ресурсами на уровне департаментов, с большим количеством повторений и избыточностью между разными департаментами	Управление информационными ресурсами в рамках правительства с использованием общего стандарта и характеризуемого в качестве конвергенции

Данные изменения повысят эффективность, прозрачность и подотчетность в госуправлении за счет уменьшения времени транзакций и упразднения излишних бюрократических слоев. Кроме того, электронное правительство способствует укреплению доверия между правительством и гражданами, так как оно увеличивает прямое взаимодействие между государственными учреждениями и гражданами, а также делает ту же самую информацию универсальной и общедоступной.

Наконец, внедрение ИКТ может упростить реформу управления. Поскольку применение ИКТ стремительно распространилось по всем обществам Азии, централизованные и бюрократические государственные организации сталкиваются с новыми требованиями и конкурентным давлением со стороны граждан и деловых кругов. В целом, проекты электронного правительства увеличивают понимание у граждан и бизнеса о том, что правительство модернизируется и движется вперед.



Вопросы для размышления

В вашем случае, все ли изменения, привнесенные применением ИКТ в госуправление, благотворны? Есть ли случаи, когда инициативы в области электронного правительства не воспринимаются гражданами положительно? Опишите такие случаи.

1.5 Критические факторы успеха

При внедрении электронного правительства важнейшие факторы успеха могут быть сгруппированы по пяти основным направлениям:

Рисунок 1. Критические факторы успеха при внедрении электронного правительства
(Источник: Soh Bong Yu, «Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали» (презентация KADO), 25, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Видение, цели, стратегия

Долгосрочный план с четко сформулированной концепцией и стратегией имеет жизненно важное значение для реализации электронного правительства. Здесь не сработают фрагментарные подходы или подходы с быстрыми исправлениями. Более эффективный подход заключается в том, чтобы думать масштабно и иметь большую картину (проектирование сверху-вниз), однако начинать с малых и приоритетных задач (снизу-вверх) в ходе процесса внедрения.

В целом, для успешного электронного правительства необходимо:

- Четкое видение у лидеров
- Сильная поддержка со стороны граждан
- Формирование последовательности действий

Законы и нормативные акты

Важно, чтобы было запланировано достаточно времени и усилий для законодательных изменений, которые могут потребоваться для поддержки внедрения новых процессов. Для успеха электронного правительства требуются следующие законы:

- Закон об информации персонального характера и сопутствующие вопросы
- Закон, связанный с изменениями в бизнес-процессах и информационных системах
- Закон о государственной архитектуре в области информационных технологий и создании интегрированного вычислительного центра

Организационная структура

Усилия, необходимые в этой области, не следует недооценивать. Организационная реструктуризация, как правило, составляет от 30 до 50 процентов от общих усилий. Изменения в организационных структурах должны быть хорошо спланированы и осуществлены на систематической основе.

В осуществлении изменений в организации важную роль играют:

- Сильное руководство и ответственность
- Планирование – менеджмент в области ИТ и управление изменениями
- Подготовка и исполнение бюджета
- Координация и сотрудничество
- Мониторинг и измерение производительности
- Партнерское взаимодействие по линии Правительство – Частный сектор – Гражданский сектор

Бизнес-процесс

Существующий способ ведения бизнеса не обязательно может быть наиболее приемлемым или эффективным. Одним из инструментов инновации бизнес-процессов является реорганизация бизнес-процессов (РБП, Business Process Reengineering). РБП подразумевает перестройку рабочего потока внутри либо между уровнями департаментов для увеличения эффективности процесса (т.е. для устранения неэффективности в рабочем процессе).

Информационные технологии меняются стремительно. Факторами, которые следует учитывать при выборе технологии и поставщиков, являются:

- Требуемый уровень применяемых технологий
- Сетевая инфраструктура
- Совместимость
- Стандартизация
- Наличие технического и кадрового потенциала



Практическое упражнение

Если в вашей стране существует план по развитию электронного правительства, рассмотрите его, используя список критических факторов успеха, приведенных в данном разделе.

1.6 Факторы риска при развертывании электронного правительства

Существует широко распространенное мнение о том, что реализация электронного правительства во многих странах не оправдала высоких ожиданий. В одном исследовании показывается, что 35 процентов программ по внедрению электронного правительства по всему миру не удалось, 50 процентов являются частично неудачными, и лишь 15 процентов можно считать успешными.³

Факторы, ведущие к провалу развертывания электронного правительства в развивающихся странах, включают в себя:

- Отсутствие согласия в рамках системы государственного управления: внутреннее сопротивление со стороны правительства
- Неадекватные планы и стратегии: электронное правительство внедряется частично и не систематически
- Отсутствие достаточных человеческих ресурсов: недостаточный институциональный и человеческий потенциал
- Отсутствие инвестиционного плана
- Нехватка поставщиков ИТ и систем
- Незрелые технологии: чрезмерный акцент на технологии или развертывание, ориентированное на технологии
- Быстрое внедрение без надлежащей проверки и подготовки

Наиболее важной задачей является признание того, что ни одно из решений не может подходить для всех ситуаций. Азиатско-Тихоокеанский регион характеризуется чрезвычайно различными политическими, экономическими, социальными и правительственными средами, требующими разных подходов.

³ National Information Society Agency, "Bridging Asia through e-Government" (Asia e-Government Forum 2007, Seoul, Republic of Korea, 20 September 2007).



Практическое упражнение

Подумайте об инициативе или проекте в области электронного правительства в вашей стране, которые потерпели неудачу или достигли частичного успеха. Опишите проект и объясните причины его неудачи.

1.7 Перспективы электронного правительства

Стремительный прогресс в технологиях предоставляет широкий спектр вариантов для развертывания электронного правительства. Новые технологии обладают потенциалом предоставления более качественных услуг для граждан и бизнеса. Таким образом, этапы создания электронного правительства могут быть определены, как показано в таблице 2.

Таблица 2. Этапы развития электронного правительства в Республике Корея

Компьютеризация (Этап 1)	Режим онлайн (Этап 2)	Интеграция (Этап 3)	Повсеместно/ Незаметно (Этап 4)
1980-е до начала 1990-х	Середина 1990-х до 2000	2000 до 2007 гг.	Около 2010 года
Автоматизация	Объединение в сеть	Конвергенция	Встроенность
База данных к базе данных	Компьютер к компьютеру	Люди - людям	Объект к объекту
Разделенный сервис	Онлайновый сервис	Единая точка доступа	Единый/невидимый сервис

Источник: Отдел по стратегии в области ИТ, Национальное агентство по компьютеризации, 2006, Стратегия в области ИТ и электронное правительство Республики Корея).⁴

В случае Республики Корея этапы с 1 по 3 были завершены в 2007 году. Новые технологии, такие как широкополосная преобразующая сеть (Broadband Conversion Network) и повсеместные (вездесущие) технологии ведут к дальнейшему развитию (Этап 4). Эти новые разработки в области ИКТ рассматриваются в Модуле 4 Тенденции развития ИКТ для лидеров государственного управления). В большинстве случаев, каждому правительству следует дойти до 3 этапа в целях обеспечения единой службы для граждан. Затем может быть принята новая технология для улучшения качества услуг для граждан, если возникнет в этом необходимость.

⁴ The National Computerization Agency (NCA) was renamed the National Information Society Agency (NIA) in October 2006.

2. МОДЕЛИ, СТРАТЕГИЯ И «ДОРОЖНАЯ КАРТА» ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

2.1 Модели электронного правительства

Многие государственные организации приняли цифровую революцию и развивают широкий спектр государственных информационных и правительственных онлайн-услуг для заинтересованных участников электронного правительства. Заинтересованными сторонами являются:

- граждане
- бизнес
- государственные служащие
- министерства, государственные департаменты и агентства
- профсоюзные лидеры
- лидеры сообществ, некоммерческие организации
- политики
- иностранные инвесторы
- прочие



Вопросы для размышления

1. Возможно ли, чтобы отдельный человек принадлежал к различным категориям заинтересованных сторон электронного правительства?
2. Кто или какие группы людей подпадают под категорию «прочие»?

Фанг⁵ определила восемь моделей электронного правительства в зависимости от типа взаимодействия между заинтересованными сторонами (см. Таблицу 3).

5 Zhiyuan Fang, "e-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development," *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, Vol. 10, No. 2 (2002): 1-22, <http://www.journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf>.

Таблица 3. Модели электронного правительства по типам взаимодействий между заинтересованными сторонами

Модели электронного правительства	Взаимодействие между заинтересованными сторонами
Правительство - гражданам (G2C)	Одностороннее предоставление государственных услуг и информации правительством гражданам.
Граждане – правительству (C2G)	Возможность обмена информацией между гражданами и правительством.
Правительство - бизнесу (G2B)	Состоит из электронных транзакций, когда правительство предоставляет бизнесу определенную информацию, которая им необходима для транзакций с правительством. Примером может служить система электронных закупок.
Бизнес – правительству (B2G)	Относится к сбыту продукции и услуг для правительства, чтобы помочь правительству стать более эффективным, например, путем улучшения системы управления бизнес-процессами и электронных учетных записей. Система электронных закупок является приложением, которое облегчает взаимодействия как G2B, так и B2G.
Правительство - работникам (G2E)	Состоит из инициатив, которые облегчают управление государственными службами и внутреннюю связь с государственными служащими. Пример – онлайн-система управления человеческими ресурсами.
Правительство - правительству (G2G)	Дает возможность онлайн-коммуникаций и обмена информацией между государственными ведомствами или учреждениями в рамках комплексных баз данных.
Правительство – некоммерческим организациям (G2N)	Правительство предоставляет информацию некоммерческим организациям, политическим партиям и общественным организациям.
Некоммерческие организации - правительству (N2G)	Дает возможность обмена информацией и связи между правительством и некоммерческими организациями, политическими партиями и общественными организациями.

Таким образом, можно сказать, что электронное правительство задействует два вида партнерства: внутреннее и внешнее (см. Рисунок 2). Внутреннее партнерство – это взаимодействие между и среди ветвей власти (исполнительная, законодательная и судебная). Внешнее партнерство относится к отношениям между правительством, гражданами и бизнесом.

Рисунок 2. Системы партнерства в области электронного правительства

(Источник: Zhiyuan Fang, «Электронное правительство в цифровом веке: Концепция, практика и развитие», Международный журнал о компьютерах, Интернет и менеджменте, том 10, No. 2 (2002): 1-22, <http://www.journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf>)



Система внешнего партнерства в области электронного правительства

2.2 Приоритетные области для развития электронного правительства в развивающихся странах

Исследования и документально оформленные передовые практики различных стран позволяют предположить, что существуют три основных этапа в развитии электронного правительства. Первый – это построение коммуникаций или инфраструктуры, вторым является разработка контента или приложений, а третий – системы или интеграция.

Данный трехэтапный подход был принят во многих странах, включая Бангладеш, Китай, Японию, Мексику и Республику Корея. В случае Мексики (см. Рисунок 3) коммуникации означают решение проблемы цифрового неравенства путем предоставления общественного доступа к средствам информационных технологий и обучение с помощью цифровых общинных центров. Приоритетами Мексики в разработке контента и приложений (Этап 2) являются электронное обучение, электронное здравоохранение, электронная экономика и электронное правительство. Кроме того, на этом этапе разрабатываются государственные порталы на уровне департаментов или министерств. Третий этап электронной Мексики (e-Mexico) предполагает интеграцию или подключение всех систем или порталов для предоставления единой услуги гражданам и бизнесу.

Рисунок 3. Развертывание национальной системы электронной Мексики

(Источник: Портал электронной Мексики, <http://www.e-mexico.gob.mx>)



На Фиджи и Соломоновых островах план электронного правительства состоит из пяти компонентов: обязательная для исполнения модель проекта (Blueprint) электронного правительства, разработка приложений для электронного правительства, правительственные центры данных (data-центры), создание правительственной информационно-коммуникационной инфраструктуры, а также развитие и обучение использованию ИКТ (компетенция в области ИКТ). Восемь приложений электронного правительства были определены следующим образом: электронное обучение для преподавателей и учащихся в сельских районах, электронная система по образовательным грантам, система управления пеницитарными учреждениями, база данных по преступности, электронная система социального обеспечения, система управления документами, информатизация таможенной службы и система по управлению человеческими ресурсами.⁶

Обеспечение связью представляет собой проблему для развивающихся стран, особенно для островных государств. Соломоновы острова решили эту проблему с помощью инициативы под названием «Первая народная сеть» (the People First Network, PFnet).

6 Anand Chand, “e-Government in the South Pacific Region: Case studies from Fiji and Solomon Islands” (paper presented at the Regional Workshop on Asia-Pacific e-Government Initiatives, Bangkok, Thailand, 24-25 April 2006), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Fiji-Chand.pdf>.



PFnet

В удаленной деревне под названием Сасамунга (Sasamunga) на острове Шуазель (Choiseul), приблизительно в 1000 милях от Хониары (Honiara), столицы Соломоновых островов, люди общаются с родственниками, друзьями и государственными учреждениями по электронной почте с 2001 года. Это замечательно, так как в деревне нет электричества или телефонных линий. Пять лет назад единственным средством общения деревни с миром были письма, которые шли до Хониары 3-4 недели (через местное почтовое отправление). Для экстренных ситуаций использовалось коротковолновое радио.

Электронная почта без электричества стала доступна жителям Сасамунги через систему PFnet, созданную в 2001 году проектом UNDP-UNOPS. Система состоит из портативного компьютера стоимостью 2000 долл. США и работающего от солнечной энергии. Сообщения электронной почты, набранные на портативном компьютере, передаются посредством высокочастотного коротковолнового радио более мощному радиоприемнику в Интернет-кафе в Хониаре, где оператор принимает электронные сообщения и перенаправляет их соответствующим адресатам. Это делается несколько раз в день, что означает наличие постоянной связи между операторами сельской электронной почтовой станции и оператором Интернет-кафе в Хониаре.

На каждой такой электронной почтовой станции электронные сообщения «обрабатываются» следующим образом: клиент приносит сообщение на станцию в качестве рукописного текста на клочке бумаги (как правило, на местном языке Pidgin), либо устно диктуется оператору станции, который печатает сообщение и затем отправляет его в Интернет-кафе в Хониаре. Поскольку на каждой станции функции ввода и отправки сообщений от имени клиентов выполняют операторы, неграмотность не является препятствием использованию служб PFnet.

PFnet изначально финансировалась ПРООН. Впоследствии PFnet получила финансирование от AusAID, Японии, Европейского Союза, Великобритании, Новозеландского агентства по оказанию официальной помощи в развитии и Народной Республики Китай. Теперь самостоятельная, PFnet находится в ведении Ассоциации волонтеров по сельскому развитию (Rural Development Volunteer Association) – неправительственной организации (НПО), расположенной в Хониаре. Сеть включает 14 станций электронной почты на Соломоновых островах, или по одной станции на каждом из основных островов. Каждая станция электронной почты располагается в небольшой комнате, обычно в сельской клинике, общинной школе или в любом другом доступном и безопасном общественном месте.

Источник: Адаптировано из Ананда Чанда, «Электронное правительство в Южно-Тихоокеанском регионе: примеры Фиджи и Соломоновых островов» (документ представлен на региональном Азиатско-Тихоокеанском семинаре по инициативам электронного правительства, Бангкок, Таиланд, 24-25 апреля 2006 г.), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Fiji-Chand.pdf>.

В Бангладеш стратегия по подключению к Интернету основывается на программе «Цифровой общинный центр», состоящей из четырех видов: общинные информационные центры (ОИЦ), сельские центры ИКТ (СЦИКТ), сельские технологические центры (СТЦ) и центры Интернет-обучения (ЦИО).⁷



Цифровые общинные центры в Бангладеш

В Бангладеш ОИЦ были основаны в 2006 году крупнейшим телекоммуникационным оператором Grameen Phone. В настоящее время в различных районах Бангладеш создано 26 ОИЦ. Каждый из них оснащен хотя бы одним компьютером, принтером, сканером, веб-камерой и модемом для выхода в Интернет по технологии EDGE. ОИЦ предлагают следующие платные услуги: отправка e-mail, факсов, обмен сообщениями (чаты) и просмотр Интернет-страниц. Люди пользуются услугами электронной почты, факса и Интернет для общения с друзьями и родственниками за границей. Они используют Интернет для доступа к государственным услугам в сети, проводят онлайн-исследования и читают новости в онлайн. ОИЦ работают как франшиза компании Grameen Phone. За минимальные инвестиции в размере 80000 долл. Бангладеш местные предприниматели могут выкупить ОИЦ. Существует план по запуску 60000 ОИЦ по всему Бангладеш.

СЦИКТ были запущены в 2006 году компанией Digital Equity Network при поддержке KATALYST, мультидонорного консорциума, работающего в Бангладеш. В каждом СЦИКТ есть телефон, компьютеры, принтер и сканер, подключение к Интернету и цифровые камеры. Предназначение СЦИКТ заключается в предоставлении информационных услуг для микро-, малых и средних предприятий в сельских районах Бангладеш. В частности, СЦИКТ распространяют деловую информацию для местных предприятий в отдельных секторах, таких как: птицеводство, рыболовство и выращивание картофеля. СЦИКТ также предоставляют различную социальную, связанную со здравоохранением, образовательную и правительственную информацию.

СТЦ были созданы в Райойре (Rajoir), Мадарипуре (Madaripur) и Саришабари (Sarishabari), Джамалпуре (Jamalpur) в 2006 году компанией Practical Action Bangladesh для продвижения подходящих сельских технологий для развития сельских районов. В частности, в СТЦ происходит обновление традиционных технологий, а также адаптирование новых технологий для удовлетворения потребностей сельской местности. Местные жители могут попробовать и взять в аренду инструменты измерения высоты и веса, а также другое необходимое сельскохозяйственное оборудование. Среди данного оборудования по переработке сельскохозяйственной продукции имеются: измеритель влажности зерна, рефрактометр, измеритель кислотности, скважинный ареометр, набор для титрования кислот, измельчитель, микроволновая печь, молочный сепаратор, цифровой термометр, блендер, смесительный бак и герметизирующий упаковщик. Также есть компьютер с подключением к Интернету, который могут использовать фермеры, торговцы, предприниматели и другие клиенты для доступа к информации. СТЦ также предоставляют информацию для трудоустройства местной безработной молодежи, уволенных работников и людей, занятых на неполный рабочий день.



⁷ Ananya Raihan, *Community Access Points or Telecentre Movement in Bangladesh* (UNPAN e-Government in the Asia and Pacific, 2007), http://ipai.pbwiki.com/f/Annex+_A.pdf.

- » ЦИО, запущенные в 2005 году, представляют программу помощи Relief International School Online. В Бангладеш на данный момент работает 27 ЦИО, расположенные в школах. Каждый ЦИО оснащен 5-10 компьютерами, одним сканером, одной цифровой камерой и подключением к Интернету. ЦИО предоставляют обучение навыкам работе на компьютере школьникам и учителям, а также подготовку на основе проектов и совместного обучения. Членские взносы взимаются путем сбора средств для покрытия текущих расходов.

Источник: Адаптировано из Ananya Raihan, *Общественные точки доступа, или движения по созданию телецентров в Бангладеш (UNPAN электронное правительство в Азиатско-Тихоокеанском регионе, 2007)*, http://ipai.pbwiki.com/f/Annex+_A.pdf.

Вопросы для размышления



Какие стратегии для подключения к Интернету в сельской местности и отдаленных районах планируются для электронного правительства вашей страны? Если такие стратегии не существуют, то какие стратегии вы порекомендовали бы и почему?

2.3 Стратегическое планирование электронного правительства

Для эффективного внедрения электронного правительства имеет важное значение продуманная стратегия. Стратегический план предусматривает «дорожную карту» для организации, чтобы перейти от нынешнего состояния к желаемому средне- и долгосрочному состоянию в перспективе.

Процесс стратегического планирования состоит из пяти этапов,⁸ рассматриваемых далее. Примером, приведенным в этом разделе, является «дорожная карта» электронного правительства Республики Корея.

Шаг 1: Анализ текущих условий.

SWOT-анализ может применяться для определения внутренних и внешних факторов, которые являются благоприятными или неблагоприятными для достижения определенных целей электронного правительства. Аббревиатура SWOT образована из названий начальных букв: сильные стороны (**S**trengths), слабые стороны (**W**eaknesses), возможности (**O**pportunities) и угрозы (**T**hreats).

Шаг 2: Четкое определение видения.

Изложением видения является утверждение, которое формулирует то, какой хочет быть организация. Оно ориентировано на будущее и служит для вдохновения членов организации в достижении заявленного желаемого будущего организации.

Например, видение электронного правительства Республики Корея – стать «лучшим в мире открытым электронным правительством» посредством:

⁸ Adegboyega Ojo, Elsa Estevez, Bernd Friedrich and Tomasz Janowski, “Strategic Planning for Electronic Governance” (presented at the 7th UNeGov.net School on Foundations of Electronic Governance, Cheonan, Republic of Korea, 9-11 October 2007), <http://www.unegov.net/03-Events/26-S-Cheonan/public/module-2.pdf>.

- увеличения онлайн-государственных услуг до 85 процентов;
- быть в десятке лучших в мире по поддержке конкурентоспособности бизнеса;
- уменьшить количество посещений заявителей в государственные учреждения до трех раз в год;
- поднять коэффициент использования программ электронного правительства до 60 процентов.

Программное заявление должно быть четким. И поскольку оно остается вдохновляющим идеалом, оно должно также выражать реалистичные, достижимые чаяния. Кроме того, оно должно быть согласовано с организационной культурой и ценностями.

Шаг 3: Детализировать видение до целей.

Цели являются долгосрочными (от трех до пяти лет) направлениями или предназначениями на основе видения.

Например, цели Республики Корея на национальном уровне следующие:

- Построить демократию вместе с народом.
- Построить общество сбалансированного социального роста.
- Внести вклад в дело мира и процветания в Северо-Восточной Азии.
- Достичь ВВП 20000 долларов на душу населения (эта цель была достигнута в 2007 году).

Целями электронного правительства Республики Корея являются:

- Инновации в работе правительства
- Инновации в обслуживании граждан
- Инновации в управлении информационными ресурсами
- Реформирование правовой системы.

Шаг 4: Определить стратегии в соответствии с результатами SWOT-анализа и достичь указанных целей.

Стратегии могут включать в себя конкретные управленческие задачи и меры для достижения определенных целей, установленных в «дорожной карте» электронного правительства. Например, стратегией является построение всеобъемлющего мастер-плана о том, каким образом правительство добьется своих целей. Выполнение стратегии представляет собой процесс, при котором стратегии и политики воплощаются в жизнь посредством разработки программ, бюджетов и процессов.

Шаг 5: Сформулировать конкретные и измеримые цели из стратегий.

Цели (objectives) являются конечными результатами запланированной деятельности. Цели (objectives) должны быть конкретными и измеримыми утверждениями того, что должно быть достигнуто в определенные моменты. В отличие от тактических целей (objectives) стратегические цели (goals) являются открытыми заявлениями того, что требуется выполнить без количественной оценки того, что должно быть достигнуто, и без временных критериев для завершения. Пример цели (objective): по меньшей мере, 95 процентов всех бизнес-предприятий будут использовать систему G2B к 2009 году.

После завершения результатом процесса выполнения стратегического планирования должен быть подробный план или «дорожная карта», которая должна быть доведена

до всех и периодически пересматриваться для обеспечения условия сохранения своей актуальности. Примером является «дорожная карта» электронного правительства Республики Корея.



«Дорожная карта» электронного правительства Республики Корея

Правительство Кореи разработало подробную «дорожную карту» электронного правительства после обширного процесса стратегического планирования, включающего SWOT-анализ, планирование информационной стратегии (ISP – information strategy planning) и РБП. Процесс был рассмотрен Подкомитетом при Президентской комиссии по инновациям и децентрализации правительства (или Комитет по государственной реформе).

«Дорожная карта» является пятилетним планом, охватывающим период 2003-2007 г. Она определяет четыре области, состоящие из 10 пунктов повестки исполнения и 31 задачу или проектов, как показано ниже.

Повестка исполнения и «дорожная карта» электронного правительства Республики Корея

4 области инновационной деятельности	10 пунктов из повестки исполнения	31 ключевой проект
1. Совершенствование методов работы правительства	1. Создание электронной обработки данных	1. Электронный документооборот 2. Консолидированная финансовая информационная система для центрального и местного органов управления 3. Местное электронное правительство 4. Система электронного аудита 5. Электронный парламент 6. Комплексные службы уголовного правосудия 7. Сводная система управления кадрами 8. Электронная дипломатическая система 9. Система реального времени для управления национальной политикой
	2. Расширение системы обмена административной информацией	10. Расширение системы обмена административной информацией
	3. Сервис-ориентированная реорганизация бизнес-процессов	11. Разработка государственной справочной модели для бизнеса
2. Инновации в обслуживании граждан	4. Улучшение обслуживания граждан	12. Расширение предоставления услуг гражданам в сети 13. Комплексные национальные службы реагирования на стихийные бедствия 14. Сводная информационная система управления архитектурой



»

4 области инновационной деятельности	10 пунктов из повестки исполнения	31 ключевой проект
		15. Сводная онлайн-налоговая система 16. Комплексные службы национального благосостояния 17. Сводная информационная система по обеспечению продовольствием и лекарствами 18. Сводная информационная система по вопросам занятости 19. Онлайн-система административного судопроизводства
	5. Улучшение служб поддержки бизнеса	20. Единая точка доступа к службам поддержки бизнеса (G4B) 21. Сводные национальные информационные службы логистики 22. Электронные службы по коммерции 23. Службы всесторонней помощи иностранцам 24. Решения электронного правительства для поддержки развития экспорта
	6. Повышение онлайн-участия граждан	25. Расширение участия граждан в сети
3. Инновации в управлении информационными ресурсами	7. Консолидация и стандартизация информационных ресурсов	26. Сводная административная система по информационным ресурсам в рамках всего правительства 27. Расширение коммуникационной сети электронного правительства 28. Создание архитектуры информационных технологий в рамках всего правительства
	8. Укрепление систем информационной безопасности	29. Создание системы по информационной безопасности
	9. Усиление потенциала персонала и организаций в области ИТ	30. Реструктуризация ИТ-персонала и организаций
4. Реформирование правовой системы	10. Реформирование правовой системы электронного правительства	31. Реформы законов и нормативных актов электронного правительства

Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Широкополосная ИТ-Корея: руководство по информатизации (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2004, 20, http://www.nia.or.kr/special_content/eng/).

«Дорожная карта» Монголии по внедрению электронного правительства приводится далее.



«Дорожная карта» электронного правительства Монголии

В 2005 году государственное управление в области ИКТ (ICT Authority – ICTA) Монголии запустило национальную программу «Электронная Монголия» и мастер-план электронного правительства Монголии.

Национальная программа «Электронная Монголия» направлена на улучшение качества жизни населения путем создания новых экономических условий, повышения конкурентоспособности страны и обеспечения устойчивого развития. Программа имеет 16 целей и план действий, которому следуют при выполнении таких проектов, как «ПК для всех» и «Компьютерная грамотность для всех граждан».

В рамках программы «ПК для всех» государственные организации, НПО и частные компании объединились для создания Монгольской ассоциации провайдеров Интернет-услуг и Монгольской ассоциации компаний-поставщиков компьютерной техники. Это дало снижение расходов на вычисления в онлайн.

Кроме того, были приняты законы или вносятся поправки в них, как говорится об этом в Национальной программе «Электронная Монголия», для обеспечения благоприятной правовой среды для ИКТР. Это не только законы, относящиеся к ИКТ, но также другие законы, влияющие на ИКТР. Например, в Законе об образовании содержится положение о разработке учебного плана по ИКТ для средних школ и специалистов в области ИКТ.

Мастер-план электронного правительства Монголии был разработан на основе обширного обследования для оценки ситуации и потребностей ИКТ в Монголии, в частности, среди государственных организаций. Мастер-план содержит видение, стратегии и планы исполнения, включая меры в пределах конкретных сроков. Видение заключается в построении сильной и конкурентоспособной страны путем установления гражданского, прозрачного и основывающегося на знаниях правительства посредством использования современных ИКТ.

22 проекта, указанных в мастер-плане, уделяют основное внимание оцифровыванию правительственной информации и процедур, предоставляя доступ к отдельным информационным ресурсам и улучшая государственные услуги через Интернет. Одним из проектов является открытый Правительственный портал, предоставляющий площадку для бизнеса и граждан, позволяющий комментировать политику, законы и нормы, а также повысить уровень взаимодействия граждан с правительственными организациями. Другим проектом является сайт Монгольского налогового агентства, откуда можно загрузить различные налоговые формы и документы.

Источники: ICTA, Развитие информационных и коммуникационных технологий в Монголии – 2006: «Белая книга» (Улан-Батор: ICTA, 2006), <http://www.itconsulting.mn/publications/WP%20of%20Mongolia%20final.pdf>.

Lkhagvasuren Ariunaa, *Монголия: Мобилизация сообществ для участия в инициативах электронного правительства для бедных и обездоленных слоев населения* (Бангкок: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Mongolia-Ariunaa.pdf>.

Lkhagvasuren Ariunaa и Batchuluun Batpurev, «.mn Монголия», в Электронном обзоре Азиатско-Тихоокеанского региона 2007/2008 (Нью Дели: Sage, IDRC, Orbicom, 2007), http://www.idrc.ca/en/ev-127135-201-1-DO_TOPIC.html.

Odgerel Ulziikhutag, *Монголия: Ключевые задачи электронного правительства по повышению участия граждан* (Бангкок: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Mongolia-Ulziikhutag.pdf>.



Практические упражнения

1. Располагает ли ваше правительство «дорожной картой» электронного правительства или планом в области ИКТ? Узнайте и опишите процесс, по которому формулировался план или «дорожная карта». Насколько он похож или отличен от стратегического планирования, описанного выше?
2. Если у вашего правительства до сих пор нет «дорожной карты» или плана в области ИКТ для электронного правительства, напишите краткий анализ, в котором определите этапы процесса стратегического планирования, которые на практике будут особенно трудными для вашего правительства и почему. Определите также, кто должен участвовать в процессе стратегического планирования и создания «дорожной карты» электронного правительства в вашей стране.

2.4 Внедрение и оценка электронного правительства

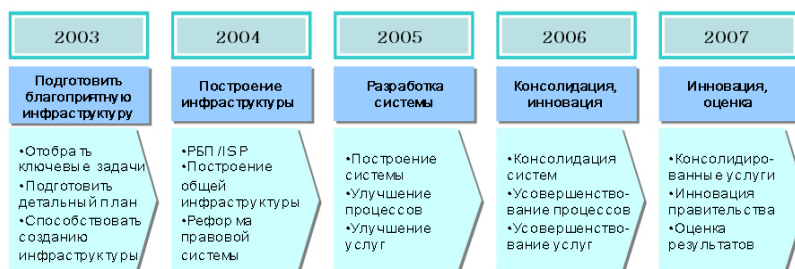
Успешное внедрение электронного правительства зависит от выполнения каждой задачи или проекта в «дорожной карте» электронного правительства.

В случае Республики Корея Министерство по вопросам государственного управления и внутренним делам (Ministry of Government Administration and Home Affairs, MOGANA)⁹ разработало руководящие принципы для управления проектами и утвердило их в качестве официального постановления (№ 142, 30 марта 2004 г.). MOGANA также учредило Национальное агентство по компьютеризации (National Computerization Agency, NCA)¹⁰ для управления проектами. Реализация электронного правительства основывается на двух «столпах»: Проект поддержки электронного правительства и Проект создания административной базы данных. Проект поддержки электронного правительства, чьими приоритетами являются поддержка задач «дорожной карты», оказывает помощь проектам, где задействовано несколько министерств, проектам по разработке новой политики или местным проектам информатизации в рамках выделенного бюджета и постановлений для каждого года.

На рисунке 4 показаны проекты «дорожной карты» электронного правительства Кореи, сгруппированные по этапам.

Рисунок 4. Ежегодный план по реализации «дорожной карты» электронного правительства Республики Корея

(Источник: Национальное агентство по развитию информационного общества, ред., 2006 Ежегодный отчет по электронному правительству (Сеул: MOGANA, 2006), 11, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651)



9 During the government reorganization implemented in February 2008, MOGANA was renamed the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS).

10 The NCA was renamed the National Information Society Agency (NIA) in October 2006.

С 2004 года по июнь 2006 года приблизительно 516 млн. долл. США было инвестировано в 137 задач развития электронного правительства, в том числе 105 подпроектов «дорожной карты» электронного правительства.¹¹

Республика Корея занимала шестое место в мире в 2008 году по результатам обследования ООН по электронному правительству,¹² с общим сводным индексом 0,8317. Обзор ООН охватывает три области: а) Индекс развития государственных Интернет-услуг; б) Индекс телекоммуникационной инфраструктуры; и в) Индекс человеческого капитала. Индекс развития государственных Интернет-услуг, измеряющий присутствие в сети государственных учреждений, предоставляет государствам–членам ООН сравнительный рейтинг их способности предоставления интерактивных услуг своим гражданам. Индекс развития государственных Интернет-услуг для Республики Корея в обзоре ООН составил 0,8227.

Вставка 1. Индекс развития государственных Интернет-услуг, используемый в обзоре ООН

Этап I - Зарождающийся

Присутствие в сети правительства заключается, в основном, в наличии веб-страницы и/или официального сайта. Могут или не могут быть в наличии ссылки на министерства или департаменты образования, здравоохранения, социальной защиты, труда и финансов. Большая часть информации является статической, и интерактивность с гражданами низкая.

Этап II – Расширенный

Правительство предоставляет более подробную информацию по вопросам государственной политики и управления. Существуют ссылки на архивную информацию (например, документы, формы, отчеты, законы и нормы, бюллетени), которые являются легко доступными для граждан.

Этап III – Интерактивный

Правительство предоставляет услуги в сети, такие как: загружаемые формы налоговых деклараций и заявки на продление лицензии. Кроме того, создается и запускается интерактивный портал или сайт с услугами, призванный сделать обмен данными с правительством более удобным для граждан.

Этап IV – Транзакционный

Правительство начинает трансформироваться путем введения двустороннего взаимодействия между ним и гражданами. Взаимодействие включает в себя такие возможности, как уплата налогов, заявки на получение удостоверений личности, свидетельств о рождении, паспортов и продление лицензий, а также другие взаимодействия G2C, и позволяет гражданам иметь доступ к этим услугам по схеме 24/7 (круглосуточно). Все операции происходят в интерактивном режиме.

Этап V – Подключенный (всегда на связи)

Правительство превращается в подключенный институт, отвечающий потребностям населения путем развития комплексной инфраструктуры бэк-офиса. Это самый сложный уровень электронного правительства в сети. Он характеризуется:

»

11 NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGANA, 2006), 11, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

12 United Nations, 2008, *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance* (New York: United Nations, 2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

»

1. Горизонтальными связями (между государственными учреждениями)
2. Вертикальными связями (центральные и местные органы власти)
3. Инфраструктурными связями (способностью к взаимодействию)
4. Связями между правительством и гражданами
5. Связями со всеми заинтересованными сторонами (государственный и частный секторы, учебные заведения, НПО и гражданское сообщество)

Кроме того, электронное участие и вовлечение в процесс принятия решений граждан поддерживается и поощряется правительством.

Источник: Выдержки из документов ООН, Обзор ООН по электронному правительству 2008: От электронного правительства к связанному управлению (Нью-Йорк: ООН, 2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

Индекс телекоммуникационной инфраструктуры измеряет способность инфраструктуры предоставлять услуги электронного правительства, в том числе телефонизацию для стационарных и мобильных средств связи, количество персональных компьютеров, число пользователей Интернета и широкополосного доступа. Индекс телекоммуникационной инфраструктуры для Республики Корея в 2008 году составил 0,6886.

Индекс человеческого капитала совмещает грамотность взрослого населения и рост доли начального, среднего и высшего образования. Индекс человеческого капитала Республики Корея был очень высоким – 0,9841.

2.5 Бюджет электронного правительства

Как показано на рисунке 5, к бюджету в области ИКТ следует относиться иначе, чем к традиционному бюджету. Обычно бюджет ИКТ рассматривается в качестве долгосрочного инвестиционного капитала, а не краткосрочных расходов. Финансирование развития ИКТ может быть получено различными методами. Одним из таких методов является государственно-частное партнерство, обсуждаемое в модуле 8 серии модулей АТУЦ ИКТР Академии ИКТ для лидеров государственного управления.

Рисунок 5. Традиционный бюджет и инвестирование в ИКТ

Традиционный бюджет	Инвестиции в ИКТ
Годовой расход	Многолетние инвестиции
Производительность от программы к программе	Трансграничная производительность
Финансовые затраты / Выгоды	Финансовые и нефинансовые затраты / Выгоды
Уровень усилий в рамках существующих рабочих потоков	Изменения в потоке работ
Текущие операции	Установочные операции
Контроль	Инновации

Возможное решение

- Классифицируется в качестве капитальных инвестиций
- Отдельное утверждение Координационным офисом по внедрению электронного правительства
- Государственно-частное партнерство
- Финансирование инноваций
- Оценка затрат и выгод

В Республике Корея бюджет на информатизацию в 2006 году составил 3,4 млрд. долл. США, из которых примерно 917 млн. долл. США (26,7 процентов) было направлено на создание электронного правительства, а 9,5 млн. долл. США (2,8 процента) – для сокращения цифрового разрыва. Бюджет распределялся по приоритетным областям или по направлениям, которые бы достигли существенных результатов, таких как: уменьшение числа бумажных документов и сокращение административных и социальных расходов.¹³

С 2005 года бюджет электронного правительства Республики Корея был передан из фонда развития ИКТ на общий счет, а бюджеты каждого проекта «дорожной карты» осуществляются NCA (позднее переименованный в NIA) после согласования с MOGANA (позднее переименованный в MOPAS) и обсуждения с Комитетом.



Практическое упражнение

Если у вашего правительства существует «дорожная карта» или план электронного правительства:

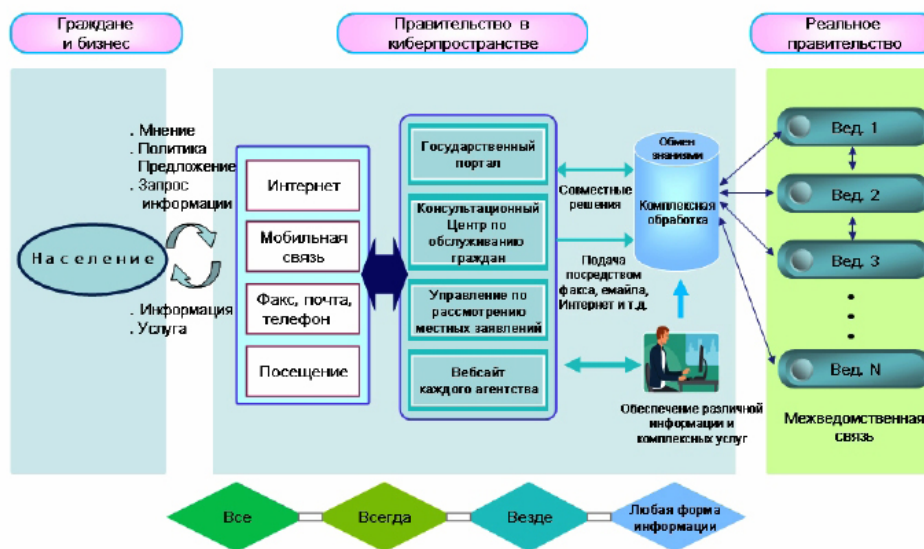
1. Узнайте, существует ли план реализации, и проанализируйте его сильные и слабые стороны.
2. Выясните, каков бюджет реализации «дорожной карты» или плана электронного правительства, как распределяется этот бюджет и каковы источники финансирования. Укажите, считаете ли вы этот план адекватным и обоснуйте вашу оценку.

¹³ NIA, ed., 2006 Annual Report for e-Government (Seoul: MOGANA, 2006), 10, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

3. ТИПЫ ПРИЛОЖЕНИЙ ИКТ И ИХ ВНЕДРЕНИЕ

Как уже упоминалось в предыдущем разделе, три области приложений ИКТ — инновационные услуги для граждан (G2C), инновационные услуги для бизнеса (G2B) и инновационный путь работы правительства (G2G) — будут рассмотрены подробнее. Большинство примеров заимствовано из опыта развития электронного правительства Кореи. На рисунке 6 показана концептуальная основа электронного правительства Кореи. Она показывает многоканальный доступ к единому окну, виды оказываемых комплексных услуг, а также «внутреннюю кухню» процесса соединений и интеграции данных на уровне каждого департамента или отдела.

Рисунок 6. Концептуальная базовая основа электронного правительства в Республике Корея¹⁴
(Источник: Со Бонг Ю, «Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали» (презентация KADO), 5, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



3.1 Приложения «правительство – гражданам» (G2C)

Интернет-услуги для граждан (портал G2C)

Причиной неэффективности в государственном управлении было наличие отдельных общенациональных баз данных, таких как: для резидентов, земельных участков, транспортных средств и налогов. Наличие отдельных баз данных означает, что граждане должны лишиться раз регистрироваться, выполнять много бумажной работы для различных сертификаций и несколько раз посещать государственные учреждения. Для повышения административной эффективности и производительности в Республике Корея была разработана система, подключающая крупные общенациональные базы данных и официальный правительственный портал для оказания услуг гражданам. Портал G2C представляет собой единое окно, через которое граждане и бизнес могут

¹⁴ Since the new Korean government took office on 25 February 2008 the Government organization has been restructured. The Ministry of Information and Communication has been merged with the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) and the Ministry of Government Administration and Home Affairs (MOGAHA) has been renamed the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS, <http://www.mopas.go.kr>). The National Computerization Agency (NCA) was renamed the National Information Society Agency (NIA, <http://www.nia.or.kr>) in October 2006. Both KADO and NIA are under MOPAS.

получить доступ к различным государственным службам, используя несколько каналов связи (см. Рисунок 7).

Рисунок 7. Электронное правительство по принципу единого окна

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 39, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



В этой системе правительство оказывает различные услуги, в том числе выдачу различных сертификатов, консультации, обработку прошений граждан, электронные платежи и распространение правительственной информации. Многоканальный подход является необходимым для обеспечения максимально широкого участия граждан и бизнеса в области электронного правительства, поскольку различные группы населения будут иметь различные уровни доступа к данным каналам. Например, сельские жители в меньшей степени имеют доступ к электронным каналам (например, Интернет, электронная почта, мобильная связь, цифровое телевидение), чем городское население.¹⁵

Различные многоцелевые (one-stop) каналы, которые можно использовать для увеличения доступа к услугам электронного правительства, включают в себя следующее:

- Многоцелевые (one-stop) сервис-центры для граждан, где предоставление услуг по принципу единого окна осуществляется несколькими учреждениями, объединяющими свои усилия для тех клиентов, которые предпочитают или которые могут себе позволить взаимодействие только через личное посещение. Примеры таких сервис-центров для граждан можно встретить в Австралии, Бразилии, Канаде, Германии, Индии, Казахстане, Португалии, Южной Африке и Великобритании.
- Телецентры: Общественные точки доступа с бесплатным или субсидируемым доступом к услугам электронного правительства (через почтовую сеть, библиотеки, школы, общинные центры и т.д.).
- Центры обработки обращений (call-центры): Предоставление услуг по телефону, предоставляемое государственными call-центрами, часто отдается на аутсорсинг частным внешним подрядчикам. Примеры можно найти в Канаде, Италии и США.
- Веб-порталы: Оказание услуг с помощью дружественных к пользователю веб-порталов основано на совместимых технологиях. Примеры можно найти в Канаде, Республике Корея, Сингапуре, Великобритании и США.

¹⁵ For more information about various types of multi-channel one-stop single access to government services, refer to: World Bank, *e-Government for All – Review of International Experience with Enhancing Public Access, Demand and Participation in e-Government Services: Toward a Digital Inclusion Strategy for Kazakhstan*, ISG e-Government Practice Technical Advisory Note (Draft version 30 June 2006).

- Мобильное правительство (M-Government): Оказание мобильных услуг посредством сообщений SMS и специально разработанных порталов мобильного правительства. Примеры можно встретить в Индии, на Филиппинах и в Великобритании.
- Теле-правительство (T-Government): Оказание интерактивных электронных услуг посредством наземной цифровой сети телевидения и специально разработанных правительственных телевизионных каналов/порталов с вещательным контентом и контентом по запросу. Примеры существуют в Китае, Италии, Республике Корея, Великобритании и США.¹⁶

В случае Республики Корея движение по направлению к правительству, ориентированного на потребности граждан, обеспечивающего многоканальный доступ и функционирующего по принципу единого окна, началось с создания официальной домашней страницы правительства Кореи и гражданского сервис-центра в 1997 году в целях систематического предоставления общественности административной информации и форм для запроса услуг. К 1999 году через гражданские сервис-центры стало доступно 20 видов услуг для граждан. В 2000 году сервис-центр был интегрирован во внутреннюю административную систему, так чтобы граждане могли отправлять запросы со своих персональных компьютеров и затем получать запрашиваемые документы на дом по почте.

Проект G2C был запущен в 2000 году с целью предоставления гражданам возможности свободного доступа к информации и использования многоцелевых (one-stop) единых Интернет-услуг независимо от времени и места. К апрелю 2002 года были завершены первый и второй этапы G2C. ISP для расширенных Интернет-услуг для граждан начал работу в 2003 году, чтобы заложить основу для реализации стандартных систем G2C. Сейчас граждане Кореи могут подавать соответствующие заявления, получать доступ и сами сертификационные документы через гражданскую административную Интернет-службу G2C в любое время и в любом месте без необходимости посещения государственных учреждений. По состоянию на июнь 2006 года количество предлагаемых услуг значительно расширилось примерно до 5000 видов руководящих принципов для гражданских служб, 630 видов гражданских прошений и 30 видов онлайн-инструкций. Кроме того, агрессивные усилия по продвижению использования услуг для населения и установление ссылок на частные порталы, как NAVER¹⁷ и прочие, привели к значительному росту использования услуг: от менее 1000 посещений в день в 2002 году, когда была запущена услуга, до 45000 посещений в день по состоянию на июнь 2006 года (см. Рисунок 8).

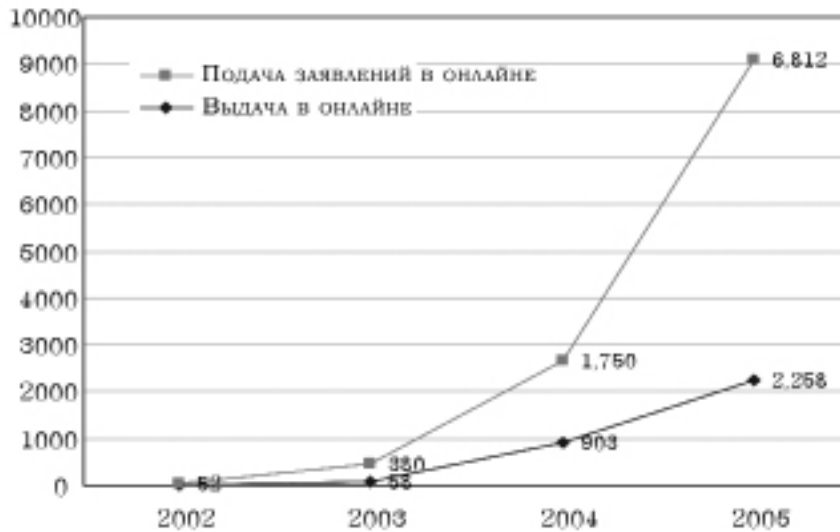
Прочной основой для расширения электронного правительства в Республике Корея стало построение системы обслуживания граждан на основе Интернет и соединение пяти общенациональных баз данных, включая резидентов, земли, транспортные средства, налоги и страховые отчисления. Новая система по обслуживанию граждан улучшила качество жизни людей и административную эффективность путем оказания услуг с минимумом необходимых документов и меньшим числом личных посещений государственных учреждений. Если в среднем 30 процентов от общего объема услуг для граждан будет обрабатываться в режиме онлайн в течение 5 лет, ожидается сэкономить более 1,8 триллионов корейских вон (около 1,8 млрд. долл. США) после завершения внедрения системы.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ NAVER (<http://www.naver.com>), operated by NHN corporation, is a popular Internet portal site in the Republic of Korea.

Рисунок 8. Использование служб G2C в республике Корея

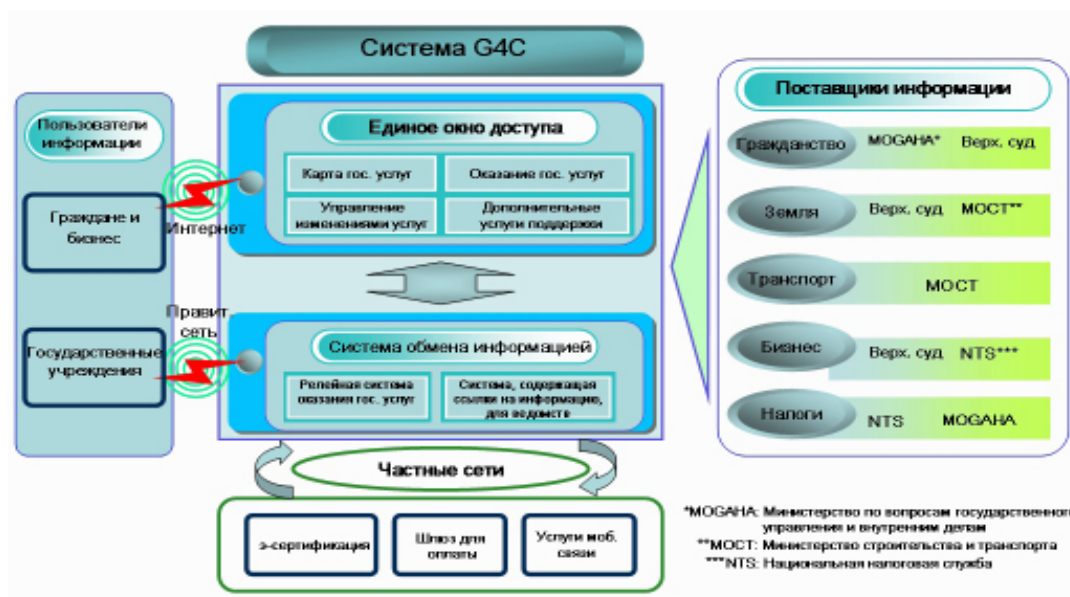
(Источник: NIA, ред., Годовой отчет по электронному правительству за 2006 г. (Сеул, 2006), 22, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651)



На рисунке 9 показано, как работает система G2C. Система может быть разделена на три части: а) единая точка для ознакомления, через которую граждане могут получить доступ к правительственной информации и услугам в любом месте и в любое время через Интернет; б) система обмена информацией, предоставляющая возможность любому департаменту поделиться информацией; и в) инфраструктура, такая как: электронная сертификация, платежный терминал и мобильные услуги.

Рисунок 9. Единое окно электронного правительства для граждан Республики Кореи

(Источник: Со Бонг Ю, «Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали» (презентация KADO), 19, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



В Камбодже также была создана интегрированная информационная система для государственных служб.



Проект информационной системы по государственному управлению (GAIS - Government Administration Information System) в Камбодже

Проект GAIS был представлен Королевским правительством Камбоджи в качестве флагманского проекта по внедрению ИКТ в общество страны и для ускорения административной реформы. В августе 2000 года был создан Национальный орган по развитию ИКТ, которому сразу было поручено осуществлять GAIS.

GAIS состоит из четырех основных приложений:

1. Электронная система утверждения: предоставляет возможность министерствам легко обмениваться документами и электронной почтой, управлять документами и размещать уведомления.
2. Регистрация недвижимости: для управления и отслеживания основных данных об имуществе, передаче права собственности, налогообложении и других статистических данных.
3. Регистрация резидентов: для управления и отслеживания основных данных о жителях, изменениях в семье, образовании и занятости, задолженности или оплате по налогам и других статистических данных.
4. Регистрация транспортных средств: для управления и отслеживания основных данных о транспортных средствах и их владельцах, процессах регистрации и передачи собственности, информации о техосмотрах, задолженностей и оплате налогов и других статистических данных.

Инфраструктурой для этих четырех приложений является локальная сеть и глобальная сеть для 27 министерств, государственных секретариатов и муниципалитета Пномпеня.

Проект направлен на повышение эффективности процессов регистрации и системы утверждения документов путем оцифровки информации и электронного подключения правительственных департаментов. Система в целом предназначена для получения доходов Королевского правительства Камбоджи.

Целью GAIS было предотвращение преступности, связанной с транспортными средствами и другим имуществом. Количество угонов значительно снизилось, так как транспортные средства нельзя было зарегистрировать повторно. Система также привела к сокращению расходов по регистрации, а также времени, необходимого для регистрации. До развертывания GAIS регистрация стоила от 20000 до 50000 камбоджийских риелей (от 5 до 12,5 долл. США). Это было дополнением к официальному размеру сборов. С GAIS эти дополнительные сборы больше не взимаются.

GAIS была запущена в октябре 2004 года и была заявлена в качестве пилотного проекта. Последующий проект, Информационная система по управлению на провинциальном уровне, готовится теперь повторить данную модель в других городах и провинциях.

Источники: Leewood Phu, Камбоджа: Путь к электронному правительству (Бангкок: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Cambodia.pdf>.

Norbert Klein, «.kh Камбоджа», в цифровом обзоре Азиатско-Тихоокеанского региона 2005/2006 (ORBICOM, IDRC, UNDP-APDIP: 2005), <http://www.digital-review.org/2005-6PDFs/2005%20C12%20kh%20Cambodia%20124-127.pdf>.

Сводная онлайн-налоговая система в Республике Корея направлена на содействие использованию внутренней налоговой службы, которая позволяет налогоплательщикам производить все налоговые операции без необходимости посещения налоговых учреждений. В прошлом Национальная налоговая служба (NTS - National Tax Service) рассылала налоговые уведомления по почте, и налогоплательщики лично посещали NTS для заполнения налоговых деклараций. Также налогоплательщики лично посещали банки для оплаты налогов или использовали возможности Интернет-банкинга.

Целями комплексной налоговой системы являются повышение налоговых сборов, предотвращение коррупции, увеличение добровольности оплаты налогов налогоплательщиками, создание передового налогового администрирования, а также предоставление быстрой и точной государственной услуги.

Онлайн-налоговая система охватывает подоходный налог, налог с корпораций, налог на добавленную стоимость, налог на имущество и прочие налоги. С 1999 по 2000 гг. была разработана электронная система обработки налоговых деклараций в качестве пилотного проекта совместно с налоговыми работниками NTS в Сеуле, и она включала только подоходные налоги и НДС. В 2001 году охват системы был расширен за счет включения налога на алкоголь и специальных акцизов. Тридцать процентов из 2,12 млн. налоговых сборов по НДС в 2001 году были собраны в электронном виде. Сфера применения электронной налоговой системы была в дальнейшем расширена, чтобы включить налоги на сделки с ценными бумагами и гербовый сбор. Кроме того, была разработана налоговая система по электронным платежам для немедленной уплаты налогов уведомлением или сообщением в электронном виде. Кроме того, частные лица и предприятия могут подать или проверить заявку в онлайн-режиме на получение новых или обновление старых сертификатов регистрации бизнеса, оплату налогов, временное приостановление деловой активности и закрытие бизнеса.

За счет исключения ввода избыточных данных и ускорения налоговых процессов комплексная налоговая система повышает эффективность работы и сокращает затраты. Например, ежегодно, как ожидается, возможно сэкономить до 146 млрд. корейских вон (146 млн. долл. США) в результате ликвидации отправки рукописных извещений почтой и, соответственно, задержек при этом способе доставки. Налогоплательщики могут сэкономить до 300 млрд. корейских вон (около 300 млн. долл. США) ежегодно на транспортных расходах и личном времени, связанных с посещением налоговых учреждений, в то время как NTS ожидает сэкономить до 120 млрд. корейских вон (около 120 млн. долл. США) ежегодно на безбумажном налоговом администрировании.

Комплексная система страхования¹⁹

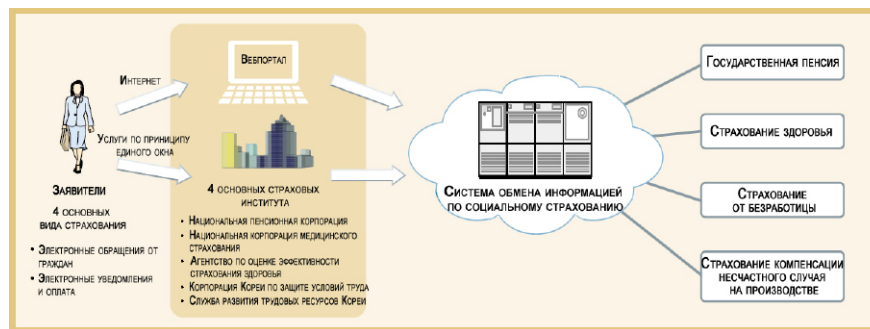
В 2001 году одним из основных столпов электронного правительства был назван проект ISP по созданию взаимосвязанной информационной системы. До этого момента учреждения, оперирующие на четырех основных рынках страховых услуг, работали с отдельными информационными системами, хотя у них было много общего с точки зрения процессов управления, задач и видов услуг. С помощью данной интегрированной системы информационные ресурсы четырех основных рынков страховых услуг, а именно: пенсионный фонд, страхование здоровья, страхование от несчастного случая на производстве и страхование по безработице, теперь легко взаимодействуют, а такие общие операции, как составление отчетов и изменения условий, легко обрабатываются.

18 This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>.

19 Ibid.

Рисунок 10. Интернет-портал информационной службы по социальному страхованию Республики Корея, основанный на комплексной базе данных

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корею (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации), 43, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



В то время как каждое учреждение имеет свою собственную веб-страницу, информация, поступающая от застрахованных физических лиц и корпораций, а также из Администрации NTS и MOGANA, управляется и совместно используется всеми учреждениями. Более 20 учреждений (за исключением предприятий, больниц, городских и провинциальных администраций) связаны между собой через систему. Домашняя страница каждого учреждения служит в качестве информационного Интернет-центра, посредством которого обрабатываются запросы, гражданские ходатайства, уведомления и страховые выплаты.

С помощью информационного взаимодействия между соответствующими страховыми агентствами посредством использования интегрированной системы количество необходимых документов, время и стоимость обработки значительно снизились, что в результате дало ежегодную экономию в 542,3 млрд. корейских вон (около 542,3 млн. долл. США). Система, как ожидается, также поможет облегчить идентификацию граждан, которые не охвачены существующими услугами страхования.

Прикладные программы по регистрации резидентов (национальное удостоверение личности)²⁰

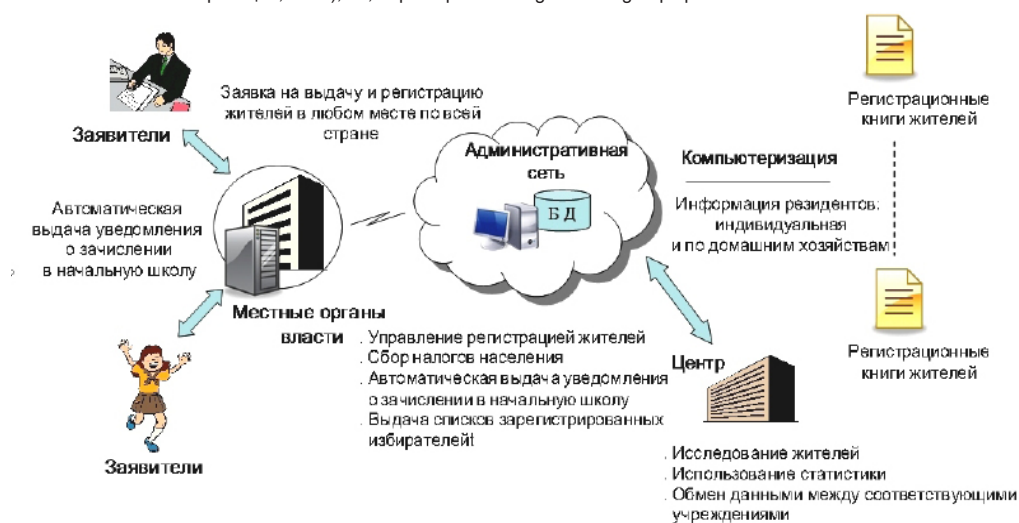
Информатизация регистрации резидентов также является основной задачей электронного правительства. В Республике Корея данный процесс был начат два десятилетия назад с объединения в единый реестр всех записей, касающихся регистрации каждого физического лица, и с создания общенациональной базы данных регистрации. В течение двух лет (1989-1990 гг.) государственные служащие, работающие в 3678 районных учреждениях по всей стране, вручную внесли в компьютер данные из почти 5,7 млн. регистрационных книг. В 1998 был создан Центр по выдаче регистрационных карточек резидентов для улучшения эффективности услуг за счет использования системы регистрации резидентов в сетях основных государственных ведомств. В 2001 году система регистрации резидентов была разработана и распространена для общего пользования.

²⁰ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>.

Система регистрации резидентов доступна в сети для всех административных учреждений, нуждающихся в информации для различных операций. Административная сетевая система может предоставлять следующие основные услуги: управление регистрацией резидентов, сбор налогов по месту жительства, автоматическая выдача уведомления об официальной регистрации в первичную школу и выдача списков зарегистрированных избирателей. Для граждан преимущество наличия данной объединенной системы в том, что она позволяет каждому живущему в одном районе запросить заверенную копию своей регистрации в офисах других районов, а изменения адреса автоматически вносятся в базу пенсионного фонда, фонда страхования здоровья, базу регистрации транспортных средств и водительских удостоверений.

Рисунок 11. Система регистрации резидентов Республики Корея

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 15, <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>)



Информационная система управления недвижимостью²¹

Деятельность правительства относительно недвижимого имущества включает развитие заселенных земель, жилищное планирование и планирование землепользования, сбор налогов на недвижимость и предотвращение спекулятивных инвестиций в недвижимость. Такая деятельность требует всестороннего и эффективного управления информацией о недвижимости, которая стала возможной благодаря информатизации.

Уже с 1982 года регистрационные записи о земле и лесе хранятся в компьютерных системах, в результате чего было собрано 32 млн. записей о недвижимом имуществе по всей стране. Местные районные отделения впоследствии были подключены к центральной сети для обработки изменений в информации о недвижимости. Этот процесс, занявший шесть лет (1985-1990 гг.), повысил точность и скорость государственных услуг, таких как выдача свидетельств о регистрации и распространение регистрационных журналов в сети. Вскоре после этого, в феврале 1991 года услуги стали оказываться на сайте, включая выдачу свидетельств о регистрации.

После создания Национального территориального информационного центра в 1997 году была разработана система регистрации наименования недвижимости (Real Estate Real Name Registration System). С 1998 года система недвижимости была объединена в комплексную систему управления для 21 крупного округа. Таким способом система недвижимости присоединяется к системе управления землями и строительством, наряду с другими соответствующими системами.

²¹ Там же.

Завершение базы данных по землям и интерактивное взаимодействие в сети между соответствующими учреждениями привело к реформе земельных административных служб, что, в свою очередь, привело к следующему:

- Рационализация 10-этапного процесса до трех этапов
- Предотвращение роста на 15 процентов человеческих ресурсов, задействованных в земельных административных службах
- Улучшение качества обслуживания
- Доступность земельных и лесных записей для граждан, что дало им возможность просматривать их через компьютерные терминалы у себя дома
- Сокращение времени обработки каждого запроса с 30 до 5 минут
- Повышение прозрачности в операциях с землей и транзакциях, связанных с недвижимостью

Рисунок 12. Концептуальная схема системы управления недвижимостью Республики Корея

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корею (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 17, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>)



Управление транспортными средствами²²

Когда количество автомобилей в Республике Корея превысило 10 миллионов, было отмечено, что для эффективного управления взрывного роста административных запросов в сфере транспортных средств нужна информационная система.

Однако потребовалось целое десятилетие для развертывания текущей комплексной административной системы транспортных средств. Основное внимание в 1991 году было уделено регистрации и техническому осмотру транспортных средств, что было недостаточным для улучшения общей эффективности автомобильных служб из-за недостатка внимания, уделяемого услугам поддержки, таким как: управление спецификациями транспортных средств, временными и постоянными водительскими правами на вождение, а также их выдачей. В 1998 году была разработана более объемлющая система управления транспортными средствами; она включала в себя весь спектр административных задач от регистрации до инспекции и техосмотра. В 1999 году была добавлена система учета двухколесных и транспортных средств строительной техники, а затем через два года была разработана общепринятая платформа, позволяющая различным учреждениям собирать и обмениваться информацией о транспортных средствах.

²² Там же.

Интегрированная система в итоге сэкономила около 8,2 млрд. корейских вон (около 8,2 млн. долл. США). Также она экономит как правительству, так и гражданам много времени – регистрация одного транспортного средства теперь занимает лишь 20 минут вместо часа.

Рисунок 13. Концепция службы регистрации транспортных средств Республики Корея
(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: : Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 19, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>)



Вопросы для размышления

1. Из служб G2C, описанных в этом разделе, какая, по вашему мнению, будет приоритетной с точки зрения граждан вашей страны? Почему?
2. Как может комплексная налоговая система увеличить налоговые сборы? Что нужно для внедрения такой системы в вашей стране?
3. В этом разделе были рассмотрены пять основных служб по обслуживанию граждан из G2C. Можете ли вы назвать другие услуги для граждан, которые могут быть частью системы G2C?



Проверьте себя

Объясните рабочий процесс для каждой из следующих систем: а) комплексная налоговая система; б) комплексная система страхования; в) регистрация резидентов; г) регистрация транспортных средств; д) система управления недвижимостью.

3.2 Правительство-бизнесу (G2B): инновационные услуги для бизнеса

Комплексная система электронных закупок

Республика Корея присоединилась к Соглашению о государственных закупках в рамках Всемирной торговой организации в 1994 году. Это выявило множество различных проблем, связанных с ручной системой закупок, таких как: неэффективность, вызванная избыточными операциями ручной обработки, коррупция, напрямую зависящая от интенсивных личных контактов.²³ Таким образом, было принято решение о разработке современной цифровой системы закупок, что позволило бы обеспечить своевременную доставку, качество продукции и разумные цены на основе точной информации о закупках, а также выстроить прозрачную и эффективную среду закупок для всех участников.²⁴

Рисунок 14. Государственная система закупок на основе принципа единого окна

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 41, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Принятая цифровая система была названа Системой электронных закупок Государственной службы закупок Кореи (KONEPS – e-Procurement System of the Public Procurement Service of Korea). Данная электронная система позволяет быстро и удобно обрабатывать все административные процедуры государственных закупок, включая торги, контракты, оплату и доставку продукта. Информация о закупках, в том числе получение заявки на закупку и публичные уведомления о торгах, присуждении контракта и статус контракта предоставляется через Интернет, что обеспечивает справедливость и прозрачность всех операций. Данная система электронных закупок была первой Интернет-системой закупок в Республике Корея. В настоящее время ее используют около 770 учреждений и ведомств, 35000 государственных организаций и 160000 компаний.²⁵

Сравните систему электронных закупок Республики Корея с аналогичной системой штата Андхра Прадеш в Индии.

23 "eGovernment: Saving time and spending less with e-services," *Korea Herald*, 17 March 2007, <http://www.britain.or.kr/information/print.php?lang=e&umode=graphic&dno=13525>.

24 National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>.

25 Там же.



Электронные закупки в штате Андхра Прадеш, Индия

С принятием закона об ИТ в 2000 году для обеспечения правового признания электронных сделок правительство штата Андхра Прадеш (GoAP – Government of Andhra Pradesh) увидело важность электронных закупок в достижении целей электронного управления и обеспечения хорошего управления. В 2002 году GoAP решилось на партнерские отношения с частными фирмами в Индии для разработки процессов и приложений электронных закупок. Партнерство было направлено на:

- Создание «единого окна» для закупок
- Экономия времени и денег на операциях по закупкам
- Стандартизацию государственных процессов закупок
- Предоставление равных возможностей для бизнеса
- Способствование прозрачности
- Уменьшение возможностей для коррупции

Со времени пилотного внедрения в 2003 году веб-портал e-procurement.gov.in стал платформой электронных закупок для всех департаментов GoAP, в том числе местных органов и муниципальных корпораций. Услуга также доступна для администраций других штатов.

Портал электронных закупок объединяет покупателей и поставщиков через электронный обмен тендерами, каталогами, контрактами, заказами и счетами-фактурами. Портал также обладает программным обеспечением для управления тендерами, помогая покупателям в процессе торгов. Поставщики могут скачать тендерные документы и отслеживать статус своих предложений.

В январе 2003 года губернатор штата Андхра Прадеш вынес постановление о том, что: «Любой тендер на инженерные работы или приобретение товаров и услуг на сумму 10000000 индийских рупий (около 236500 долл. США) и более по оценке тендерной комиссии должен проводиться только с помощью портала электронных закупок».

Проводимые закупки включают поставки медицинских товаров, транспортных средств и договоров подряда. От первоначальных восьми департаментов, использовавших систему и произведших 564 операций в 2003 году, система стала включать 77 учреждений с 9981 операцией в 2006 году. Время цикла тендера было значительно сокращено: с 90-135 дней до 35-42 дней.

Проблемы создания системы электронных закупок состояли в: разработке устойчивой бизнес-модели; поощрении межведомственного сотрудничества; привлечении заинтересованных сторон для внедрения и использовании платформы; и обеспечении безопасности системы.

Источники: Департамент информационных технологий и коммуникаций, Портал eprocurement.gov.in (Правительство штата Андхра Прадеш), <http://www.eprocurement.gov.in>.

Департамент информационных технологий и коммуникаций, «Постановление правительства: оценка и внедрение процесса закупок посредством рынка электронных закупок для участвующих департаментов» (GO.MS.2.2003), <http://www.aponline.gov.in/Quick%20Links/Departments/Information%20Technology%20and%20Communications/Govt-Gos-Acts/2003/GO.Ms.2.2003.html>.

К. Bikshapathi, Тематическое исследование по электронным закупкам А.Р. (Презентация, 2007), <http://himachalnit.nic.in/Casestudy-APeProcurement.pdf>.

К. Bikshapathi, Р. RamaRaju И Subhash Bhatnagar, *Электронные закупки в правительстве штата Андхра Прадеш* (Вашингтон, О.К.: Всемирный банк, 2006), <http://go.worldbank.org/XJS8XWB030>.

Прикладная система для таможни

До создания системы электронной таможни в Республики Корея импортеры и экспортеры должны были являться в таможенные и финансовые учреждения для таможенной очистки товаров, оплаты таможенных сборов и подачи налоговых деклараций. Таможенная очистка, надзор и контроль в аэропортах и морских портах не носили систематического характера, и хотя процедуры были достаточно приемлемыми для удовлетворения основных потребностей таможни, они причиняли множество неудобств.

Цели создания системы электронной таможни заключались в следующем: а) создание информационных систем, упорядочивающих таможенное администрирование; б) искоренение контрабанды; в) уменьшение расходов на логистику при импорте и экспорте; и г) улучшение качества предоставляемых таможенных услуг.

Таким образом, система электронной таможни Республики Корея представляет собой точку доступа, работающую по принципу единого окна, для международных торговых операций. Такие процедуры таможенной очистки, как отчеты об импорте/экспорте, заход в порт и данные управления грузопотоками, полностью компьютеризированы, что значительно способствует повышению конкурентоспособности отечественных импортно-экспортных компаний. Благодаря системе электронной таможни экспортная таможенная очистка в настоящее время может быть рассмотрена в течение двух минут, а импортное таможенное оформление в течение 1,5 часов. Это одна из самых быстрых систем таможенной очистки среди 169 государств-членов Всемирной таможенной организации. Сложная импортная очистка, которая занимала два дня, сейчас производится за 2,5 часа, что на четыре часа быстрее, чем рекомендации UNCTAD (Конференция ООН по торговле и развитию).²⁶

Система ежегодно экономит около 2,5 триллиона корейских вон (2,5 млрд. долл. США). Кроме того, система снизила общие затраты всей индустрии по оценкам на 3878 млрд. корейских вон за счет прямых эффектов, таких как снижение времени/затрат на 709 млрд. вон, за счет относительных отраслевых эффектов, таких как увеличение роста производительности на 2370 млрд. вон, и за счет косвенного эффекта – на 798 млрд. вон в других секторах промышленности.²⁷

Рисунок 15. Система электронной таможни Республики Корея

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 29, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023904.pdf>)



²⁶ Korea Herald, op. cit.

²⁷ Там же.

Другой пример таможенной реформы с использованием ИКТ можно найти на Филиппинах.



Таможенная реформа на Филиппинах

В 1995 году Филиппинское таможенное управление (BOC - Bureau of Customs) в сотрудничестве с Всемирным банком и UNCTAD внедрило онлайн-систему для обработки таможенных разрешений на импорт, оплаты сборов и доставки отпускных ордеров для своих таможенных операций.

Управление выбрало систему ASYCUDA,²⁸ широко используемое коробочное программное обеспечение, разработанное UNCTAD. Почти безбумажная система позволяет оплатить сборы и налоги непосредственно в уполномоченный банк-агент. Суммы сборов и налогов сравниваются с той суммой, которая прописана в базе данных BOC, и при совпадении обеих значений выписывается выпускной ордер. Это ускоряет процесс таможенного оформления и отвечает общей цели BOC по содействию развитию торговли.

Система также предоставляет оценку рисков доставки/отправлений. Изображения, использование штрих-кодов и онлайн-ссылки на внешние базы данных используются для классификации всех потребительских и складских объектов как поставки с низким, средним и высоким риском, что приводит, в свою очередь, к определению уровня проверки документов и необходимости физического обследования.

Окончательный выпуск перевозки осуществляется Онлайн-системой выпуска, которая использует общую телефонную систему для координации операций с местной контейнерной грузовой станцией, расположенной в нескольких километрах от порта.

С тех пор система была обновлена в рамках проекта ASYCUDAWorld (электронная таможня), который включает усовершенствования основной системы и системы поддержки, в том числе оборудование и сетевую инфраструктуру. В частности, ASYCUDAWorld предлагает следующие усовершенствования:

- Подача деклараций в Интернете
- Автоматическое уведомление о статусе декларации
- Использование дополнительных сервис-партнеров
- Подача манифестов в Интернете авиа- и судоходными компаниями, в том числе деконсолидаторами (компаниями, занимающимися дроблением грузопотока)
- Автоматизированный процесс других видов импортных операций, таких как неофициальные (включая систему пассажирского багажа), хранение и транзитные грузоперевозки
- Автоматизированный процесс ликвидации расходных материалов
- Централизованное управление операциями с облигациями
- Связи с соответствующими государственными учреждениями
- Интернет-доступ к ресурсам через веб-сайт BOC для просмотра выписок, процессов, правил, руководств и прочей сопутствующей информации



28 Automated System for Customs Data.



В октябре 2004 года ВОО было успешно завершено пилотное тестирование новой системы очистки, использующей решение GXS RosettaNet eCustoms. Новая автоматизированная система доставки документации позволяет производителям высокотехнологичных продуктов безопасно отправлять электронные таможенные декларации. Новая система направлена на повышение производительности труда в электронной индустрии Филиппин, обеспечивая более безопасные и автоматизированные операции со своими зарубежными поставщиками.

Источники: Азиатско-Тихоокеанский совет по упрощению процедур торговли и электронного бизнеса, Отчет о прогрессе на Филиппинах, 2006 AFACT Year Book (Тайпей: Бюро стандартов, метрологии и инспекции министерства экономики, 2006), 113-134, [http://www.afact.org/group/application/afact/2006AFACT/pdf/\(4\)%20Country%20Reports/7-p113_p134-2006%20Report-Philippines.pdf](http://www.afact.org/group/application/afact/2006AFACT/pdf/(4)%20Country%20Reports/7-p113_p134-2006%20Report-Philippines.pdf).

Businesswire, «Филиппинское таможенное управление разворачивает решение электронной таможни GXS RosettaNet eCustoms; более быстрая таможенная очистка и сниженные затраты, содействующие индустрии электроники и полупроводников Филиппин» (2005), http://findarticles.com/p/articles/mi_m0EIN/is_2005_August_25/ai_n14930696.

Подкомитет по таможенным процедурам, «Документ о передовом опыте АПЕС по инновационным технологиям для усиления пограничной охраны по вопросам прав интеллектуальной собственности» (Встреча АПЕС, 23-25 июня 2007, Кэрнс, Австралия), http://aimp.apec.org/Documents/2007/SCCP/SCCP2/07_sccp2_016.doc.

Subhash Bhatnagar, *Philippine Customs Reform* (The World Bank: 2001), <http://go.worldbank.org/J8J2YV6KG0>.



Вопросы для размышления

Как вы думаете, какие вопросы и проблемы существуют в принятии и поддержке системы электронной таможни? Каким образом их можно решить?

Приложения электронной коммерции²⁹

Электронная коммерция, прежде всего, относится к процессам покупки, продажи, маркетинга и обслуживанию товаров или услуг через Интернет и другие компьютерные сети. Но электронная коммерция обладает многими другими аспектами. Роль правительства в области электронной коммерции сводится к предоставлению бизнес-сообществу возможности получения наиболее ценной информации и применения ее своевременно для производства и продажи товаров и услуг. Электронная коммерция опирается на преимущества и структуры традиционной коммерции путем добавления гибкости, предлагаемой электронными сетями.

²⁹ This section is drawn from *e-Korea Vision 2006: The Third Master Plan for Informatization Promotion* (2002-2006) (Seoul: Ministry of Information and Communication, 2002), http://www.ipc.go.kr/ipceng/policy/vision_2006.jsp.

Вставка 2. Решение правовых вопросов, касающихся электронной торговли

Принятие законов об электронной коммерции является необходимым шагом для повышения доверия к электронным СМИ. Ряд правовых вопросов требуют внимания. Например, Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) выявила следующие: налогообложение, неприкосновенность частной жизни, вопросы, связанные с потребителями, криптография и аутентификация/сертификация, доступ к и использование информационной инфраструктуры, а также последствия в масштабах всего общества.

Вопросы, связанные с налогообложением товаров и услуг, доставляемых и оказываемых с помощью электронных сетей, необходимо решать без промедления. Вопрос безопасности данных также имеет решающее значение в электронной торговле, где покупаются авиабилеты в онлайн, используются дебетовые и кредитные карточки через Интернет или осуществляются Интернет-торговля паевых инвестиционных фондов, страховые и депозитарные услуги.

Комиссия ООН по правовым вопросам международной торговли (UNCITRAL – United Nations Commission on International Trade Law), основного юридического органа системы Организации Объединенных Наций в области международного торгового права, подготовила унифицированный закон об электронной торговле. В частности, UNCITRAL подготовила типовой закон UNCITRAL об электронной торговле в 1996 году, типовой закон UNCITRAL об электронных подписях в 2001 году и Конвенцию ООН об использовании электронных сообщений в международных договорах в 2005 году.

Данные документы, которые уже были приняты в ряде стран и, как правило, рассматриваются в качестве стандартов, направлены на повышение предсказуемости в трансграничных операциях и доверия к электронным СМИ. Эти документы строятся на таких принципах, как недопущение дискриминации в отношении электронных сообщений, функциональной эквивалентности между бумажной и электронной формой, а также технологической нейтральности. Кроме того, другие документы UNCITRAL в таких различных областях права международной торговли, как арбитраж, закупки и транспорт, также содержат положения, касающиеся использования электронных средств массовой информации в этих областях.

Одним из ключевых особенностей электронной коммерции является создание транзакций типа «бизнес-бизнес» (B2B) для развития малых и средних предприятий (МСП). Правительству следует построить базовую инфраструктуру, необходимую для развития электронной коммерции в малом бизнесе, такую как беспроводные сети связи, использующие ультравысокие частоты, а также укрепить существующую инфраструктуру, такую как мобильные сети связи, спутниковые и вещательные сети. В электронной коммерции типа B2B правительству необходимо создавать и предоставлять услуги в области электронных платежей, логистики, безопасности, глобальных сетей электронной торговли и правовых вопросов.

Продвижение электронной коммерции типа B2B. Электронная коммерция типа B2B может повысить производительность и прозрачность путем информатизации всей бизнес-деятельности, а также содействовать обмену информацией и сотрудничеству

между фирмами, находящимся в единой производственной цепочке, для стимуляции электронной совместной коммерции (с-commerce – collaborative commerce). С-коммерция представляет собой бизнес-модель, в которой компания объединяет свои системы с системами своих поставщиков и партнеров по всему Интернету. Она поддерживается все большим числом приложений B2B, которые автоматизируют основные бизнес-процессы в цепочке поставок, тем самым расширяя границы предприятия от сырья до готовой продукции.

Правительства могут разрабатывать и развертывать системы поддержки с-коммерции и оптимальные алгоритмы для эффективного межфирменного взаимодействия. Правительство может содействовать пилотным проектам для развития с-коммерции с перспективными МСП в качестве бенефициаров данных проектов. Текущая корпоративная культура, как правило, закрытая и непрозрачная, следовательно, правительству необходимо содействовать обмену информацией. Для обеспечения бесперебойной электронной коммерции типа B2B и обмена информацией необходимо разработать эффективные интерфейсы и содействовать стандартизации данных и протоколов, которые будут способствовать аутентификации транзакций и обеспечения информационной безопасности.

Расширение сетей B2B. Правительство должно содействовать развитию электронного бизнеса в производственной индустрии и сфере услуг для повышения конкурентоспособности данных отраслей. В Республике Корея правительство задалось целью достичь 30 процентной доли электронной коммерции в общем объеме транзакций в шести основных отраслях (электроника, автомобилестроение, судостроение, сталелитейная промышленность, тяжелая и текстильная промышленность) и 25 процентной – в остальных отраслях промышленности. Правительство поддержало создание инфраструктуры электронной коммерции типа B2B в вопросах стандартизации и электронной каталогизации каждой отрасли. К 2005 году в более чем 50 отраслях были построены свои сети B2B.

Улучшение логистики и платежных систем для продвижения электронной коммерции типа B2B. Совместная система логистики, связанная с соответствующими системами (например, финансовая информационная система), является ключевым компонентом содействия электронной коммерции типа B2B. Такая система логистики может быть построена на основе интеллектуальной транспортной системы и географической информационной системы, а также путем подключения к беспроводным сетям связи.

Кроме того, законы и правила, касающиеся электронных платежей, нуждаются в усовершенствовании для обеспечения надежной и безопасной среды для электронной коммерции. Необходимо расширить инфраструктуру для электронных платежей и ввести системы личной идентификации, а также системы управления безопасностью для обеспечения сохранности электронных денег.

Создание инфраструктуры для международной электронной торговли. Информация о зарубежных электронных рынках является полезной для содействия международной электронной торговли. Такая информация должна включать документ, каталог и товарные стандарты. Кроме того, правительства должны предоставлять специализированные услуги, которые могут помочь разрешить возможные споры в международных сделках.

Электронная торговля создает условия для безбумажной международной торговли путем создания комплексной системы автоматизации международной торговли, применимой в Интернете. В Республике Корея системы электронного обмена данными (EDI – electronic

data interchange) распределяются правительством по всем экспортерам, и возможные препятствия устраняются для автоматизации международной торговли. Планируется проект по глобальной сети электронной торговли для обработки всех процессов, связанных с международной торговлей, включая посредничество, договора, платежи и логистику. Связав сеть с системами автоматизации международной торговли других азиатских и европейских стран, правительство Кореи надеется построить электронную торговую среду для всех международных трейдеров.

Содействие информатизации МСП. Правительство Кореи одним из приоритетов определило подключение всех компаний в Республике Корея к Интернету и расширение базы электронного бизнеса по всей стране. С этой целью правительство помогает МСП в Республике Корея приобретать доступ в Интернет и внедрять ИТ через интегрированные службы, предлагаемые сервис-провайдерами приложений. Всеобъемлющая система поддержки электронного бизнеса находится на стадии планирования, также как предоставление услуг в концентрированных промышленных комплексах.

Ведется строительство системы распространения промышленной информации, которая поможет 30000 МСП в Республике Корея повысить свою конкурентоспособность и снизить затраты на получение информации. Базы данных и интегрированные поисковые системы должны быть разработаны в основных отраслях, таких как тяжелая промышленность и электроника. МСП также рекомендуется организовывать ассоциации сообществ электронной коммерции типа B2B в малом масштабе.



Электронная коммерция в Республике Корея

В 2006 году объем электронной коммерции в Республике Корея достиг 413,584 триллиона корейских вон, что представляет собой 15,4-процентное увеличение по сравнению с 2005 годом. Доля каждого типа операций не претерпела существенных изменений, при этом доля B2B снизилась, а B2G увеличилась до некоторой степени.

Исследование по состоянию внутреннего электронного бизнеса в 2006 году, проведенное Корейским институтом электронной коммерции среди 4000 компаний в Республике Корея, показывает, что около 36,7 процента компаний в настоящее время совершают электронные операции (более широкое определение электронной коммерции), или один или более процессов для коммерческих транзакций осуществляются с помощью компьютеров или сетей.

По данным Национальной статистической службы объем транзакций B2B в 2006 году составил 88,5 процента от общего объема сделок. Из транзакций B2B покупательские транзакции составляют 71,9 процентов, а транзакции со стороны продавцов - 23,5 процента, что указывает на то, что большая доля рынка до сих пор остается за покупателями. Брокерские транзакции в электронной коммерции составили 4,5 процента от общего объема сделок, показывая небольшое увеличение по сравнению с предыдущим годом.

На рынке B2G в 2006 году строительные контракты, занимавшие солидную долю между 2002 и 2005 годами, сократились до небольшой части, касающейся закупок товаров и услуг – впервые за 5 лет. Рынок B2G с участием правительственных структур, таких как центральные административные органы, местные государственные организации и отделы образования, составляет 34,436 триллионов корейских вон. »

» Количество онлайн-магазинов в 2006 году выросло на 4 процента по сравнению с 2005 годом и достигло значения 4531. Из этого количества 4297 или 94,7 процентов представляют собой специализированные магазины, и только 5,3 процента являются универсальными. Тем не менее, с точки зрения объема операций, 71,1 процент или стоимость в 9,5707 триллионов корейских вон было выполнено универсальными магазинами, что больше, чем в 2005 году, а остальные 28,9 процентов выполнили специализированные магазины. Когда был проведен анализ по типам операций, онлайн-магазины насчитывали 48,7 процентов (2208), а число магазинов, работающих как в сети, так и в офлайне, составило 51,3 процента (2323).

Источник: С сокращениями из Белой книги по информатизации 2007: Республика Корея (Сеул: Национальное агентство по информационному обществу, 2007), http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7.

Далее приводится описание электронной коммерции в Таиланде.



Электронная коммерция в Таиланде

Электронная коммерция является одной из основных целей, заявленных в Политике развития информационных технологий Таиланда на период 2001-2010 гг. (IT2010). Цель состоит в укреплении конкурентоспособности тайских предпринимателей, в частности МСП.

В IT2010 описываются восемь стратегий для развития электронной коммерции Таиланда:

- Проводить активную внешнеполитическую стратегию, в том числе объявление электронной коммерции в качестве ключевой национальной стратегии в области торговли, объединенной с девятым и десятым Национальными планами экономического и социального развития.
- Создать условия для осведомленности по вопросам электронной коммерции, особенно среди предпринимателей МСП.
- Обеспечить благоприятную правовую среду для электронной коммерции.
- Содействовать и поддерживать системы безопасности.
- Уделять внимание стратегиям создания баз данных и управления данными, включая меры по организации баз данных и сетей передачи данных для содействия планированию и оказанию услуг бизнесу, производству и потребителям.
- Обеспечить поддержку МСП в использовании приложений для электронной коммерции и повышения их конкурентоспособности в глобальной экономике.
- Развивать человеческие ресурсы для сферы образования и развития навыков для современного рынка труда.
- Предоставить адекватную и доступную инфраструктуру и ее компоненты для обеспечения повсеместного использования приложений электронной коммерции бизнесом и потребителями, включая введение стандартов на основные продукты, товары и услуги в стране.

»

- » Правительство Таиланда осуществило ряд инициатив с целью стимулирования роста электронной коммерции. Одной из них является Закон о коммерческой регистрации, требующий от операторов электронной коммерции прохождения коммерческой регистрации. Министерство торговли использует знак доверия (trust mark) (электронная печать подтверждения) для установления стандартов для веб-сайтов электронной коммерции и создания чувства доверия у потребителя. В 2006 году был также открыт центр подачи жалоб для электронной коммерции. Кроме того, ряд правительственных учреждений, а также частные компании, включая банки и производства, осуществляют онлайн-транзакции.

В 2004 году более 2500 сайтов, управляемых 1860 предпринимателями в области электронной коммерции, было зарегистрировано Министерством торговли Таиланда. Электронные транзакции типа B2B составляют большую часть сделок в индустрии электронной коммерции в Таиланде. Одним из основных онлайн-провайдеров по организации аукционов/закупок является компания Pantavanij (<https://www.pantavanij.com>). Транзакции Pantavanij в 2005 году достигли 47,9 млрд. тайландских батов, из них на покупки пришлось 35,2 миллиарда, а на онлайн-аукционы – 12,7 млрд. тайландских батов. Онлайн-транзакции в 2005 году составили около 100 млрд. тайландских батов, что выше показателя 2003 года – 63 млрд.

Для дальнейшего усиления индустрии электронной коммерции в Таиланде необходимо продвигать электронную коммерцию среди МСП, а население должно поощряться к участию в операциях B2C.

Источники: The Economist Intelligence Unit, «Таиланд: обзор электронной торговли» в журнале «Экономист» (11 января 2007), http://globaltechforum.eiu.com/index.asp?layout=rich_story&doc_id=9936&title=Thailand%3A+Overview+of+e-commerce&channelid=4&categoryid=30.

Национальный центр электронных и компьютерных технологий, Показатели ИКТ в Таиланде в 2005 г. (Бангкок: Национальный центр электронных и компьютерных технологий, Национальное агентство развития науки и технологий, министерство науки и технологий, 2005), http://www.nectec.or.th/2008/pdf/ict_indicators2005.pdf.

Секретариат Национальной комиссии по информационным технологиям, Развитие политики информационных технологий в 2001-2010 гг.: Видение Таиланда в отношении экономики, основанной на знаниях (Бангкок: Национальный центр электронных и компьютерных технологий, Национальное агентство развития науки и технологий, министерство науки и технологий, 2003), http://www.etcommission.go.th/documents/it2010_publish_version_en.pdf.

Somnuk Keretho и Paisan Limstitt, *Электронная коммерция: путь бизнеса в Таиланде* (Бангкок: Национальный центр электронных и компьютерных технологий, 2002), http://www.ecommerce.or.th/APEC-Workshop2002/ppt/pdf/ec_way_business_in_Thailand.pdf.

Thaweesak Koanantakool and Kalaya Udomvitid, «.th Таиланд» в цифровом обзоре Азиатско-Тихоокеанского региона 2007/2008гг. (Нью Дели: Sage, IDRC, Orbicom: 2007), http://www.idrc.ca/en/ev-127181-201-1-DO_TOPIC.html.



Практическое упражнение

1. Опишите сектор МСП в вашей стране и объясните, как электронная коммерция может помочь данному сектору.
2. Какие приложения, «захватчики» рынка электронной коммерции, существуют в вашей стране? Опишите одно или два из них, включая то, как они произошли и их влияние на экономику вашей страны.



Проверьте себя

1. Перечислите основные службы G2B.
2. Почему так важно развивать систему электронных закупок?
3. Есть множество компонент и подсистем, которые необходимы для построения следующих систем: электронных закупок, электронной таможни, электронной коммерции. Определите эти компоненты.
4. Кратко объясните смысл B2B, B2G, B2C и C2C, и перечислите виды бизнес-транзакций, которые характеризуют каждый из них.
5. Какие виды продукции и услуг можно предоставлять с помощью электронной коммерции?

3.3. Правительство - правительству (G2G): инновационный путь работы правительства

Комплексная финансовая система³⁰

В начале 1980-х годов в результате все большей либерализации и глобализации финансовых рынков усилилась конкуренция среди местных финансовых учреждений, а доходность упала. Для решения этой проблемы и повышения конкурентоспособности на международных рынках был поднят вопрос о необходимости финансовой информационной сети, которая позволила бы перестроить процедуры транзакций и обеспечила бы более высокое качество обслуживания потребителей.

С середины 1970-х до 1985 года местные банки в Республике Корея внедрили компьютерные системы и соединили сетью свои штаб-квартиры и филиалы. Как составная часть проекта по созданию Общенациональной основной информационной системы в начале 1980-х была развернута межбанковская информационная финансовая система, что позволило клиентам пользоваться межбанковскими финансовыми операциями. Межбанковская информационная финансовая система была модернизирована в 1992-1996 годах, что позволило подключиться к ней небанковским структурам, таким как: фирмы по работе с ценными бумагами, страховые компании и инвестиционные банки. Банковские услуги для фирм и на дому были запущены в 1994 году. Начиная с 1997 года, была также запущена информационная финансовая система небанковских финансовых организаций, заложив основу для объединения всех финансовых учреждений, включая банки, фирмы по работе с ценными бумагами, страховые компании и инвестиционные банки.

В секторе государственного финансового управления было необходимо объединить все финансовые информационные системы, действующие независимо в различных государственных учреждениях. Данная комплексная финансовая система получила название NAFIS (Рисунок 16).

³⁰ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>.

Рисунок 16. Движущая сила финансовой реформы правительства Кореи
 (Источник: Со Бонг Ю, Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали (презентация KADO), 16, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Как показано на рисунке 16, NAFIS состоит из 10 модулей:

Модули подготовки бюджета и распределения бюджетных средств охватывают все бюджетные процессы со стороны правительства.

Модули управления счетами и оплатой охватывают налоговые и неналоговые поступления и государственные расходы.

Модуль основной бухгалтерской книги охватывает учет всех бухгалтерских операций, итоговые годовые отчеты, а также налоговую отчетность каждого государственного органа.

Модуль управления денежными средствами охватывает прогнозирование движения денежной наличности, денежных ассигнований, а также проведение холостых операций с наличными средствами со стороны центрального банка.

Модули управления активами и долгом охватывают управление национальной собственностью, например, как земля, здания, самолеты и суда, а также управление страновым риском, соответственно.

Модуль сводной финансовой статистики включает в себя формирование финансовых отчетов на основе консолидированной финансовой информации от всех государственных организаций.

Модуль финансового анализа охватывает макроэкономическое прогнозирование и моделирование, анализ финансовых индексов и измерение производительности.

NAFIS взаимодействует с другими внутренними и внешними системами, позволяя осуществлять управление национальной финансовой деятельностью в режиме реального времени и соединяя 23 финансовые системы, работающие самостоятельно в различных правительственных учреждениях.

Местные и специальные данные и ведомости бухгалтерского учета сведены в национальной финансовой информационной системе. В Республике Корея работают 40 финансовых информационных систем. NAFIS охватывает общую бухгалтерию правительства и финансовое управление, поддерживающее принятие стратегических решений.

Финансовая информационная сеть снимает ограничения по времени и месту, что позволяет проводить финансовые операции 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365 дней в году в независимости от нахождения дома или на работе. Она обеспечивает импульс для роста местным финансовым рынкам за счет создания общей платформы финансовой информационной системы. Данная сеть, как ожидается, поможет укрепить международную конкурентоспособность финансовой отрасли Республики Корея, так как финансовые учреждения будут иметь возможность для сравнения с наилучшей практикой развитых стран посредством данной инфраструктуры.

Консолидированная финансовая информационная система для центральных/местных органов управления. Национальные финансы объединены и управляются компьютеризированной бюджетно-учетной системой (Digital Budget and Accounting System), принятой в качестве национальной программы отдельно от проектов «дорожной карты» электронного правительства. В 2004 году местная информатизация финансирования была выполнена за четыре этапа (см. Таблицу 4).

Таблица 4. Четыре основные задачи местной правительственной финансовой системы

Этап	Основные достижения
Начисление/Система двойной записи	<ul style="list-style-type: none"> • План предметов учета • Унифицированные расчеты и финансовые отчеты • Ведение электронного журнала для стандартизированных процессов • Усиленный аудит и независимые бухгалтеры
Представление системы бюджета проекта	<ul style="list-style-type: none"> • Составление бюджета проектов • Реорганизация структуры статьи бюджета • Управление работой системы бюджета проектов • Управление затратами по видам деятельности
Усиление финансового управления	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшенное управление и эффективное распределение фонда • Электронное предъявление и оплата счетов • Улучшенное управление долгом • Система электронных платежей
Развитие информатизации	<ul style="list-style-type: none"> • Проект стандартизированной локальной финансовой системы • Создание локальной финансовой инфраструктуры • Подключение/Объединение системы

Источник: NIA, ред., 2006 Годовой отчет по электронному правительству (Сеул: MOGANA, 2006), 14, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Все составляющие местной финансовой информационной системы, включая управление доходами, активами и долгами, должны быть разработаны и распространены среди местных органов управления. Цель заключается в повышении эффективности управления местными финансами, предотвращении дублирования инвестиций и обеспечении обмена информацией между местными органами управления. В дальнейшем это приведет к общей экономии средств, особенно в области труда и управления.

Информационная система электронного правительства³¹ на местном уровне

С одной стороны, существует необходимость повышения эффективности, которая снижается из-за ручного выполнения административных функций, упрощения процесса подачи гражданских ходатайств в бумажном виде, а также реформы службы приема гражданских прошений с помощью системы, работающей по принципу единого окна. С другой стороны, избыточные инвестиции в информатизацию осуществляются различными функциональными или региональными подразделениями, что приводит к низкой отдаче от инвестиций. Таким образом, административные информационные системы должны быть переданы региональным подразделениям для оптимизации операционной эффективности и удовлетворенности клиентов.

Компьютеризированные местные органы управления позволяют осуществлять обмен информацией в режиме реального времени по вертикальным и горизонтальным связям между центральными и местными административными организациями. В частности, проекты информатизации для местных органов управления в Республике Корея были внедрены для стандартизации процессов обработки информации и выполнения задач. Проект, который был реализован в течение трех лет, начиная с 2003 года, помог уменьшить дублирование инвестиций, а также цифровой разрыв между различными регионами в Республике Корея. Путем внедрения электронной инфраструктуры для задач администрирования и подачи гражданских прошений была повышена эффективность и улучшено обслуживание населения.

Рисунок 17. Концепция компьютеризированной системы местных органов управления в Республике Корея

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 47, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Преобразование местных органов управления в Республике Корея в цифровую форму началось в 1997 году при подготовке основного плана для всеобъемлющей административной информационной системы для городов, округов и районов. После успешной апробации в 2000 году пилотной системы в четырех городах она была развернута по всей стране, и в настоящее время охватывает 232 города, округа и района. Подача гражданских петиций, регистрация и обработка теперь доступны по всей стране, а для граждан были установлены киоски, где они могут получить доступ к 37 различным услугам по выдаче сертификатов.

31 Там же.

Для граждан преимущества системы местного электронного правительства включают значительное уменьшение объема бумажной работы и количества визитов в соответствующие государственные учреждения. Это, в свою очередь, отражает переход с бизнес-ориентированных государственных услуг на клиенто-ориентированные.

С точки зрения правительства, компьютеризация и интеграция означают более тесное сотрудничество между центральными и местными органами управления, совершенствование административной системы и повышение эффективности. Например, в Республике Корея автоматизация 904 рабочих процессов в 18 общих областях управления повысило эффективность рабочих процедур, и в то же время снизило нагрузку государственных служащих за счет предупреждения дублирования операций. Центральные и местные органы власти подключены к системе отчетов, что привело к увеличению эффективности и точности.

После стандартизации 1237 объектов был организован канал обмена данными для подключения 18 центральных министерств и местных органов управления. В общей сложности в цифровой формат было переведено 751 вид государственных услуг и 48 видов услуг подключено к portalу G2C, и теперь они доступны через Интернет.

Для улучшения работы городской/окружной/районной администрации в период между 1998 г. и 2003 г. был оцифрован 21 административный рабочий процесс в рамках проекта по информатизации администраций города/округа/района. Также в 2003 году городские, окружные и районные органы управления полностью взяли на себя управление процессами регистрации резидентов, ранее выполнявшимися сельскими администрациями.

Во время перестройки бизнес-процессов и ISP для проекта оцифровки в 2005 году были уточнены цели и задачи местного электронного правительства на уровне города/округа/района, а также были определены 20 приоритетных проектов. По оценкам, 2897 документов было оцифровано и выложено для общего доступа, тем самым, предоставляя возможность запуска единого сервиса (one-stop) и сокращая необходимость посещать несколько учреждений. Кроме того, на MOGANA (в 2008 году переименовано в MOPAS) была возложена задача поэтапной разработки информационных систем и к 2012 году развертывания их в 234 местных административных органах.

Как описано ранее, усилия Республики Корея по предложению, разработке и внедрению местного электронного правительства представляют собой сложный процесс. На протяжении всего проектного цикла должны быть рассмотрены различные вопросы. Ниже приводится пример Филиппин.



Проект e-LGU на Филиппинах

В ответ на принятие закона об электронной коммерции, предписывающего всем правительственным учреждениям, включая местные органы власти (МОВ), использовать электронные средства в государственных операциях, Национальный вычислительный центр (НВЦ) Филиппин в период между 2002 г. и 2005 г. реализовал проект запуска электронного управления в местных органах управления (e-LGU). Цель проекта заключалась в оказании помощи всем МОВ в их усилиях по компьютеризации для обеспечения оказания лучших и более быстрых государственных услуг. Проект включал разработку вебсайтов для всех МОВ и обеспечение их приложениями электронного правительства, в частности, налоговой системой недвижимого имущества (eRPTS), системой выдачи разрешений и лицензий на ведение бизнеса (eBPLS) и системой управления работой казначейства (eTOMS).

Проект с успехом добился того, что 99,5 процента МОВ разработали собственные сайты. Однако некоторые из этих сайтов не обновлялись с момента их создания в 2002 году, а многие из сайтов предоставляют только стандартную информацию о МОВ (например, историю, топографию, состав органа управления) и не предлагают каких-либо услуг электронного правительства.

Кроме того, ни один из МОВ не запустил полностью eRPTS к тому времени, когда закончился проект e-LGU в 2005 году. Предполагалось возложить на победителя тендера разработку eRPTS и ее установку в одной из пилотных областей, в то время как НВЦ занялся бы установкой системы в других МОВ. Однако, помимо различных проблем при разработке системы дополнительные расходы, которые должны были понести МОВ по настройке программного обеспечения, построению базы данных и обучению персонала, привели в результате к задержке при внедрении. В сущности, в то время как каждый МОВ получил систему eRPTS бесплатно, обладание полнофункциональной системой оказалось не бесплатным.

Выполнение проекта e-LGU было централизованным и осуществлялось сверху вниз. Это свидетельствует о следующем: (1) обеспечение хостинга и контроля за содержанием вебсайтов не прижилось в МОВ; (2) выбор приложений ИКТ для МОВ был ограничен тремя системами получения доходов; и (3) за разработанную систему отвечал только один разработчик, нанятый по контракту, а не сообщество разработчиков.

Вполне вероятно, что результат проекта был бы другим, если бы в процесс реализации было бы задействовано больше участников, где МОВ был бы предоставлен больший контроль над контентом и больше ресурсов было бы сосредоточено на разработке с акцентом на преимущество от использования Интернета. Кроме того, МОВ и другие организации могли быть привлечены к проектированию и разработке соответствующих приложений электронного правительства, в то время как общенациональный орган разработал бы единые стандарты для архитектуры баз данных с целью обеспечения обмена информацией между МОВ.

Источник: Переработано из: Эрвин А. Алампей, Филиппины: Объединяя усилия в проекте e-LGU на Филиппинах (Бангкок: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Philippines-Alampay.pdf>.



Практическое упражнение

1. Определите приоритетные области для создания комплексной информационной системы правительства в вашей стране. Объясните, почему это должно быть приоритетной задачей. Укажите любые усилия по созданию такой системы, если таковые имеются.
2. Опишите любой проект или план по созданию систем электронного правительства на местном уровне управления в вашей стране. Каковы задачи и цели проекта, компоненты и сроки? Что вы считаете сильными и слабыми сторонами проекта? Какие вопросы необходимо решить для достижения успеха?

Развитие электронного документооборота³²

Электронный документооборот и система электронного подтверждения развивается в Республике Корея с 1998 года. Цель заключалась в переводе в цифровую форму всего процесса обработки документов в государственных учреждениях.

Статистика по электронному документообороту показывает, что 654 учреждения обмениваются документами в онлайн через государственный центр обмена электронными документами, который включает в себя 58 центральных учреждений, 250 местных администраций, 198 образовательных учреждений и государственных университетов, Национальное Собрание и Национальную избирательную комиссию. С принятием стандарта электронных документов электронные подтверждения были приняты 58 центральными учреждениями и 250 местными администрациями. По состоянию на июнь 2006 года доля обмена электронными документами среди центральных учреждений составила 97,3 процента, а средний показатель электронных подтверждений – 98,2 процента.

Таблица 5. Доля обмена электронными документами и электронными подтверждениями между государственными учреждениями (по состоянию на июнь 2006 года)

Учреждение	Доля электронного документооборота			Доля электронных подтверждений		
	Общий размер оборота	Размер электронного оборота	Доля (%)	Общее количество представленных документов	Количество электронных подтверждений	Доля (%)
Итого	12,574,097	12,231,383	97.3	32,441,273	31,849,755	98.2
Центральные административные организации	5,114,791	4,913,759	96.1	10,951,466	10,771,392	98.4
Правительство на местном уровне	7,459,306	7,317,624	98.1	21,489,807	21,078,363	98.1
Города/области	1,135,228	1,116,287	98.3	3,410,501	3,356,823	98.4
Города/округи/районы	6,324,078	6,201,337	98.1	18,079,306	17,721,540	98.0

Источник: NIA, ред., 2006 годовой отчет по электронному правительству (Сеул: MOGANA, 2006), 12, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

32 This section is drawn from "Juicy Details of Korean e-Government," *Korea IT Times*, 29 November 2007, http://www.kdcstaffs.com/it/main_view.php?mode=view&nNum=4575&parts=ln-depth.

Высокий процент электронного документооборота и обмен электронными подтверждениями показывает, что электронная обработка документов достигла этапа полной стабилизации в государственных учреждениях. Все центральные учреждения надежно обмениваются электронными документами через государственный центр обмена электронными документами, и они пытаются распространить электронный обмен документами в те государственные учреждения, которым еще предстоит внедрить системы электронных документов или которые используют нестандартные системы электронных документов.

Система управления архивами. Национальная служба архивов и документаций разработала закон об управлении архивами в 1999 году для систематизации и управления архивами. Национальные системы управления архивами были созданы с принятием системы управления данными. Системы управления бизнесом, которые управляют всеми процессами принятия решений и бизнес-процессами, а также документами, ориентированными на получение результата, были разработаны в 2005 году. В том же году был запущен проект «Планирование стратегии по управлению информацией для усовершенствования системы управления архивами и записями» с учетом необходимости совершенствования системы управления данными, охватывающей управление бизнесом.

После завершения создания системы управления архивами и записями будет официально объявлен стандарт с помощью консультаций с соответствующими учреждениями. Параллельно Национальная служба архивов и записей будет осуществлять проект по созданию системы центрального управления архивами и записями.

Образовательная информационная система и электронное обучение³³

В 2002 году в рамках политики информатизации школ в Республике Корея каждый учитель получил персональный компьютер (ПК) для использования в школах, и был выделен один ПК на каждые 8 студентов. Также всем 10064 школам страны (222146 классов) было предоставлено оборудование для улучшения школьных обслуживающих средств и локальных сетей для обеспечения доступа в Интернет.

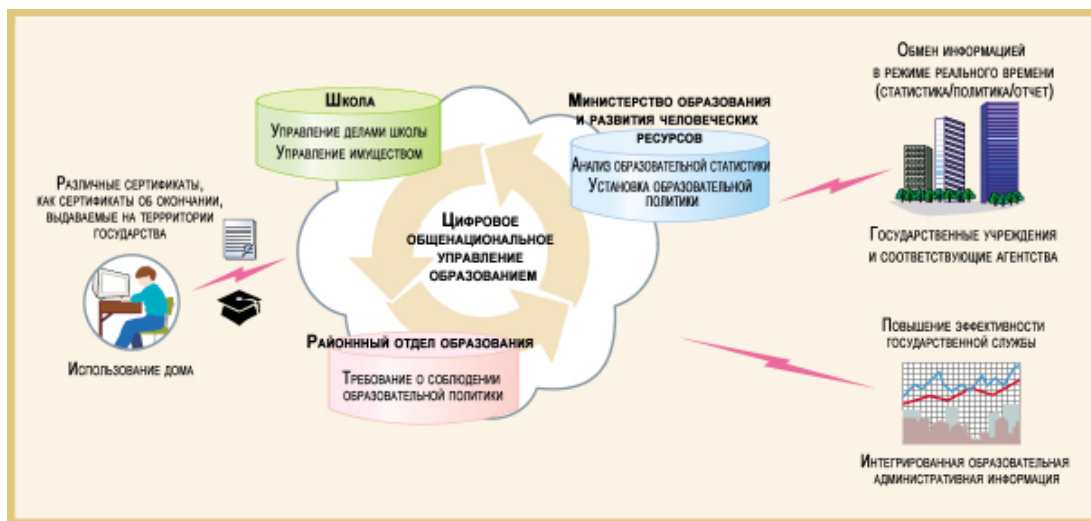
Однако эффективности в обмене информацией между соответствующими учреждениями достичь не удалось, так как образовательные учреждения занимались информатизацией отдельно, и не было общего стандарта в административной деятельности.

Впоследствии, компьютеризация образовательных учреждений – для объединения и интеграции ресурсов информатизации в различных учебных заведениях и функциональных единицах – была определена в качестве одного из основных столпов электронного правительства в Республике Корея. Цели информатизации образования включают: а) построение основы для повышения административной эффективности; б) содействие обмену информацией с помощью информационных сетей, соединяющих школы, провинциальные и столичные образовательные ведомства, а также Министерство образования и развития человеческих ресурсов; и в) совершенствование административного обслуживания для удовлетворения потребностей людей.

33 This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf> and <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023904.pdf>.

Рисунок 18. Концепция цифрового общенационального управления образованием в Республике Корея

(Источник: Национальное агентство по компьютеризации, Электронное правительство в Корее (Сеул: Национальное агентство по компьютеризации, 2002), 51, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Общеобразовательная школьная информационная система управления. Эта система впервые была представлена в 1997 году для сокращения рутинной административной работы школьных учителей и административных работников. Она состоит из четырех подсистем: системы поддержки учебных вопросов, системы циркуляции учебной информации, системы поддержки школьного управления и интегрированной образовательной информационной системы.

В течение первого года система была внедрена в 168 школах. В 1998 году система имела в 4251 средних и высших школах. К декабрю 2001 года система была внедрена в 1364 начальных и средних школах (в том числе 23 государственных средние и высшие школы) и 8500 школах.

Школьные советы в городских и провинциальных администрациях несли ответственность за построение и работу собственных ЭОД (Electronic data interchange — электронный обмен данными) и бюджетных/финансовых систем. На сегодня системы ЭОД используются в 99,9 % из 1614 городских и провинциальных администраций образования.

В 2000 году было осуществлено планирование стратегии управления информацией (ISP) с целью создания Общенациональной образовательной административной информационной системы для обслуживания основных административных обязанностей (управление кадровыми ресурсами и студентами) в образовательном секторе. Целью было уменьшение времени обработки образовательных транзакций на 20-50 процентов и объема бумажных документов на 30 процентов, а также для увеличения производительности работы учителей более чем на 25 процентов. Для родителей получение табелей с оценками, сертификатов о регистрации или окончания учебного заведения в стране должно было стать гораздо проще. Члены широкой общественности могли бы также получить доступ к своим школьным сведениям через Интернет, что послужит точкой взаимодействия между школой и домом.

Школьная локальная сеть (LAN) и доступ в Интернет – использование ИКТ в образовании. Комплексный план по использованию ИКТ в начальных и средних школах (1997-2002 гг.) рассматривает грамотность в области ИКТ в начальных и средних школах

в качестве неотъемлемой части для развития творческих человеческих ресурсов в информационном обществе 21-го века, основанном на знаниях. Поэтому после создания общенациональной образовательной информационной системы было осуществлено построение школьных локальных сетей и предоставление доступа в Интернет для 10000 школ по всей стране.

К 1997 году построение локальных сетей было закончено в 346 школах (3,3 процента от всех школ), к 1999 году – в 4902 школах (42,8 процента) и в 10064 школах (100 процентов) к 2000 году, или на два года раньше запланированного. Предоставление доступа в Интернет было также закончено раньше срока. В июле 2000 года Министерство образования и развития человеческих ресурсов, Министерство информации и коммуникаций и Корея-Телеком предоставили финансовую поддержку для обеспечения подключения к Интернету. Сегодня все школы Республики Корея подключены к национальной информационной супермагистрале (Nationwide Information Superhighway - Pubnet) или Образовательной сети Кореи.

Вторая фаза Комплексного плана по использованию ИКТ в начальных и средних школах, начатая в 2002 году, направлена на улучшение школьной инфраструктуры ИКТ за счет увеличения пропускной способности сети, по крайней мере, до 2 Мбит/с. Это также уменьшит соотношение количества студентов на один ПК, заменит и сохранит мультимедийное оборудование.

Организация компьютерных лабораторий в начальных и средних школах создало обучающую среду, в которой студенты могут развивать способности самостоятельного обучения. ПК, выданные 340000 учителям по всей Республике Корея, предоставили им возможность использовать мультимедиа и Интернет в своих занятиях и мотивировали их к активному участию в информатизации школ. Была заложена физическая основа для поощрения использования ИКТ в образовании, подготовки высококвалифицированных человеческих ресурсов, разработке и распространении учебно-методических материалов.

Электронное обучение. В 2006 году расходы на электронное обучение официальных образовательных учреждений, государственных и общественных институтов, юридических и физических лиц составили 1,6133 трлн. корейских вон, что представляет собой 11,1-процентное увеличение расходов на электронное обучение в 2005 году (1,4526 трлн. вон). До 2005 года спрос на электронное обучение в Республике Корея исходил в основном от частных лиц. В 2006 году спрос на электронное обучение в бизнес-среде оказался выше, чем у частных лиц. Кроме того, разбивка роста спроса по секторам показывает наибольший прирост в государственных и общественных институтах на 45,7 процентов, за которым следуют официальные образовательные учреждения с ростом в 42,3 процентов.³⁴

34 National Information Society Agency, *2007 Informatization White Paper: Republic of Korea* (2007), 44, http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7.

Таблица 6. Доля рынка электронного обучения в Республике Корея

Сектор спроса	Затраты на электронное обучение (1 миллион корейских вон)			Доля прироста относительно предыдущего года (%)
	2004	2005	2006	
Формальные образовательные учреждения	13,243	18,424	26,220	42.3
Государственные и общественные учреждения	83,105	94,418	137,574	45.7
Бизнес	527,291	668,169	752,286	12.6
Индивидуумы	668,996	671,509	697,227	3.8
Итого	1,292,635	1,452,520	1,613,307	11.1

Источник: Национальное агентство по информационному обществу, 2007 *Informationization White Paper: Республика Корея* (2007), 44, http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7.

Электронное обучение в Республике Корея опирается на концепцию непрерывного обучения, что включает в себя следующее:

1. Построение системы обучения в сети, доступной везде, в любое время и каждому

Правительство надеется на улучшение качества государственного образования в Республике Корея путем внедрения классов в реальном времени, подключая различные школы к сети. С помощью различных методов, таких как Интернет и цифровое ТВ, правительство планирует стимулировать «интерактивное обучение на дому», что обеспечит возможность обмена цифровыми учебными материалами между школой и домом.

2. Диверсификация методов обучения с использованием мультимедиа для повышения качества государственного образования

К 2006 году правительство Кореи задалось целью добиться соотношения ПК-студенты, как не более пяти студентов на 1 ПК, и увеличить скорость передачи данных в Интернете не менее чем 2 мегабит в секунду. Ожидается, что это подвигнет учителей активно использовать средства мультимедиа для улучшения качества преподавания и обучения.

3. Разработка цифрового информационного содержания, особенно для образовательных целей по улучшению обучения в сети

Правительство Кореи нацелено на создание мультимедийной среды путем разработки обучающего программного обеспечения и оцифровки учебников. Также существует план по созданию системы обмена различными образовательными материалами, такими как цифровые фильмы и фотографии от вещательных компаний, музеев, университетов и центров непрерывного образования.

4. Расширение участия взрослых в системе непрерывного обучения за счет расширения возможностей обучения в сети, чтобы достичь уровня других стран-членов ОЭСР

С помощью различных методов, таких как Интернет и цифровое ТВ, правительство Кореи намерено расширить и сделать более эффективной систему виртуальных университетов для выдачи оценок-кредитов без ограничений по времени и месту. Правительство сделает систему кредитования более эффективной путем присвоения официальных кредитов для дистанционного обучения и программ профессиональной подготовки.

5. Принятие более практического или прикладного подхода для расширения возможностей обучения на протяжении всей жизни для работников на всех уровнях

Государственным должностным лицам будут предоставлены онлайн-образовательные программы, как часть «повседневной системы обучения». «Не имеющие информации» будут обеспечены возможностью для обучения через «социальную образовательную сеть». Общенациональная сеть обучения, которая будет включать в себя начальные и средние школы, частные институты, местные центры непрерывного обучения и информационную систему занятости, будет построена в целях содействия и поддержки возможности непрерывного обучения для всех граждан.



Практическое упражнение

Опишите любые усилия, предпринимаемые вашим правительством, по интеграции ИКТ в систему образования. Каковы цели проекта? Какие проблемы возникли при реализации проекта, и каким образом их можно решить?

3.4 Инфраструктура электронного правительства

В предыдущем разделе обсуждались приложения ИКТ, которые могут быть разработаны отдельными учреждениями или на уровне министерства. Важно отметить, что эти приложения должны быть объединены в целях оказания комплексных государственных услуг. В связи с этим данный раздел рассмотрит следующее:

- Комплексный государственный вычислительный центр данных
- Стандартизация электронного правительства
- Общие службы электронного правительства
- Электронные общественные центры

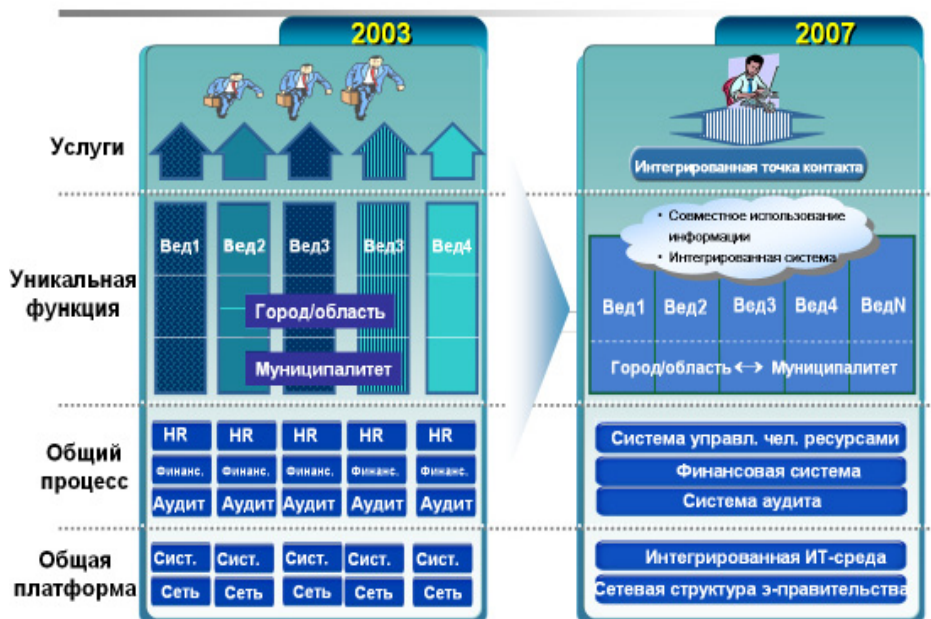
Национальный административный центр вычислений и информационных ресурсов³⁵

Национальный административный центр вычислений и информационных ресурсов (National Computing and Information Resources Administration Center) Республики Корея был построен в качестве национальной резервной системы информационных ресурсов, включая информационные системы и человеческие ресурсы, в прошлом управляемые различными государственными учреждениями (рис. 19). Данный проект направлен на поощрение совместного использования ресурсов в целях повышения эффективности, и в то же время выступающий в качестве системы резервного копирования на случай сбоев системы.

Центр 1 и Центр 2 управляют комплексной информационной системой для 48 государственных учреждений. Первый центр был построен в октябре 2005 года в городе Тэджон (Daejeon); он содержит информационные системы 24 государственных учреждений, в том числе MOGANA. Второй центр был завершен в июле 2007 года в Кванджу (Gwangju); он содержит информационные системы остальных 24 учреждений.

³⁵ This section is drawn from Informatization Strategy Office, *Korea e-government* (Seoul: MOPAS, 2007), 30.

Рисунок 19. На пути к созданию комплексной системы управления
 (Источник: Со Бонг Ю, Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали (презентация KADO), 23,
https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Архитектура комплексного вычислительного центра

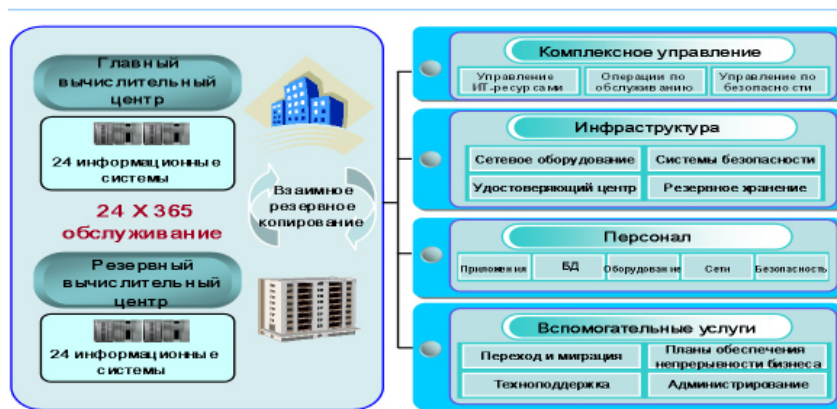
Комплексная ИТ-архитектура охватывает 4 основные области: а) комплексное управление, состоящее из ИТ-ресурсов, сервисных операций и управления по обеспечению безопасности; б) инфраструктура для сетевого оборудования, системы резервного хранения и безопасности; в) инженер-технолог (человеческие ресурсы) для каждой области, включая приложения, базы данных, аппаратные средства и сети; и г) поддержка для каждой области через службы технической поддержки и административных услуг.

Безопасность и стабильность операций электронного правительства обеспечивается системами управления мирового уровня и работой стандартизованных профессиональных служб. В самом деле, электронное правительство Республики Корея было первой в мире организацией государственного сектора, получившей сертификат ISO 2000.

Эксплуатация системы подкрепляется за счет периодических проверок с целью предотвращения сбоев. Профессиональный персонал всегда готов немедленно отреагировать на поломки системы. Кроме того, безопасность подкрепляется периодическими имитациями хакерских атак, поисками уязвимостей и работой кризисной команды управления.

Преимственность обеспечивается благодаря успешной передаче данных основных систем, таких как: системы электронного таможенного оформления, системы электронной подачи петиций гражданами и системы регистрации резидентов без отрыва от службы.

Рисунок 20. Архитектура государственного комплексного вычислительного центра
 (Источник: Со Бонг Ю, «Электронное правительство Кореи: Как мы его разрабатывали» (презентация KADO), 17, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Стандартизация электронного правительства

Как указано в статье 2 закона о развитии информатизации в Республике Корея, стандартизация электронного правительства включает в себя процессы, которые позволяют эффективно выполнять административную работу в государственных учреждениях или предоставлять эффективные услуги для граждан с использованием ИКТ. Это может вылиться далее в стандартизацию процессов информатизации бизнеса, административной работы, бизнес-эффективности среди учреждений и эффективного обслуживания граждан. Вместе с элементами информатизации – такими как: менеджмент, в том числе стратегии, инвестирование/производительность и организационный менеджмент; бизнес-процессы; планирование информации и информатизации, а также бюджетирование; реализация; процессы оценки и аудита — может быть создан более расширенный список стандартизации.

Ожидаемыми преимуществами от стандартизации электронного правительства являются повышенная совместимость и эффективность, так как проекты будут осуществляться комплексно, а не отдельно, расширение повторного и удобного использования между системами через единые руководящие принципы, а также сокращение затрат путем управления качеством. Германия, например, ожидает достижения более одного процента (треть своего темпа экономического роста) своего ежегодного экономического роста за счет стандартизации, демонстрируя тем самым то, что стандартизация электронного правительства может достичь большего, чем просто инновации процессов.

Основы (framework) электронного правительства Кореи, разработанные в 2005 году в процессе исследования, систематически организуют многочисленные разрозненные элементы процесса информатизации. Такие области, как планирование, проектирование, финансирование, работа, оценка и контроль информатизации, наряду с бизнес-процессами и управлением отдельными учреждениями, могут получить выгоду от повсеместной стандартизации, которую данные основы осуществляют.

Деятельность MOGANA по стандартизации осуществлялась вместе с административным процессом информатизации с 1990-х годов. MOGANA систематически помечала административные коды с учреждением модели данных с соответствующей системой ссылок и продвигала стандартизацию спецификаций, особенно для единичных информационных систем, таких как ПК. Были созданы общие административные коды

стандартов и к январю 2005 года были стандартизованы 211 разновидностей кодов.

Кроме того, были стандартизованы многофункциональные офисные устройства в 1987 году, с возможностью их постоянного пересмотра на двухгодичной основе. Эти усилия, тем не менее, были недостаточными для 11 ключевых инициатив электронного правительства, созданных в 2001 году. Было сделано несколько попыток стандартизации систем электронных документов, но стандартизация всего процесса информатизации в государственных учреждениях не могла быть закончена из-за нехватки персонала.

Для ускорения стандартизации электронного правительства в соответствии с законом об электронном правительстве MOGAHA убрала процесс стандартизации из проекта управления информационными ресурсами. Особое внимание было уделено кодам административных стандартов, многофункциональным офисным устройствам и электронным документам, и в настоящее время разрабатываются руководящие принципы по всеобъемлющей стандартизации административных баз данных.

Для достижения стандартизированного кода информация собирается в порядке приоритетности административных кодов отдельного учреждения. Существуют планы поэтапного консолидирования кодов: 10 процентов кодов должны быть объединены к 2006 году, 60 процентов – в 2007 году и 30 процентов – в 2008 году.

Кроме того, существуют планы для анализа и улучшения стандартизированного административного кода, созданного в 1990 году, с тем, чтобы использовать его в качестве основы для создания стандартного административного кода. Для поддержки этих усилий в январе 2006 года был создан черновой вариант базы данных, который был завершен на встрече представителей, ответственных за информатизацию от 57 центральных государственных учреждений, в мае того же года. В настоящее время административная информационная база данных используется 14 государственными учреждениями.

Общие службы электронного правительства³⁶

Общие службы электронного правительства представляют собой информационные ресурсы, которые могут быть распространены среди государственных учреждений и использованы в соответствии с бизнес-категориями и системами. Они включают в себя общие административные бизнес-системы, такие как: человеческие ресурсы, бухгалтерский учет, логистика и финансы, системное программное обеспечение (операционные системы, системы управления базами данных) и оборудование (серверы и сетевое оборудование). Главным образом, эти общие службы состоят из небольших программ или инфраструктурных систем, в основном требуемых в различных департаментах.

В 2004 году комитет Президента Республики Корея по инновации и децентрализации государственного управления предложил 15 общих служб (см. Таблицу 7), девять из которых были разработаны в отдельности в рамках проектов G2C. С ноября 2005 года данные службы были внедрены в каждом государственном учреждении, и в настоящее время они работают в 18 системах 11 различных учреждений. Как показано в таблице 7, приоритетными услугами являются: информация по обслуживанию граждан, выдача документов, формы заявлений, каталог пользователей, интегрированная аутентификация, идентификация пользователей, электронные платежи, служба Интернет-регистрации и мобильные SMS. Некоторые общие службы были разработаны для удобства пользователей, а не для экономии.

36 This section is drawn from NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 38-39, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Таблица 7. Приоритетные общие службы электронного правительства в Республике Корея

Область	Предлагаемые услуги		Организация
Услуги для граждан	Приоритизация	Информация об услугах для граждан	МОГАНА
		Выдача документов для граждан	
		Формы заявления для граждан	
		Электронные платежи	
Общие службы		Список пользователей (LDAP)	MIC
		Идентификация пользователей (PKI)	
		Единая аутентификация (SSO)	
		Мобильные услуги (SMS)	
		Регистр Интернет-услуг (UDDI)	
		Интернет-центр обработки звонков	-
		Электронное обучение	-
	Правительственный каталог	-	
Финансы/ Бухгалтерия		Электронное уведомление/Платежи, Электронный перевод платежей	-
Бизнес-процесс		Сообщение информации	-

Источник: NIA, ред., 2006, Годовой отчет по электронному правительству (Сеул: МОГАНА, 2006), 39, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

В настоящее время готовится генеральный план по изучению дополнительных услуг и осуществлению совместных услуг.



Вопросы для размышления

Какие общие службы среди государственных учреждений существуют в вашей стране? Каким из них следует уделять первоочередное внимание? Почему?

Электронные общественные центры

Проект информационной сельской сети (INV – Information Network Village) Республики Корея направлен на достижение сбалансированного развития всей страны путем построения сетей Интернет-связи в отдаленных районах, таких как фермерские и рыболовецкие хозяйства. Цель заключается в преодолении цифрового разрыва и оживлении местной экономики путем распространения персональных компьютеров для каждого домохозяйства и предоставления компьютерного обучения в селах.

В рамках проекта INV был налажен обмен между отдаленными селами и городами: сельские общины имеют возможность продавать свои свежие сельскохозяйственные продукты, а городские жители получают возможность попробовать сельскую жизнь с помощью таких платных бизнес-моделей, как гостевые домики, лагеря и экскурсии на фермы.

Первые 25 INV были построены в 2002 году. Целью в 2007 году было создание 306 INV по всей стране.



Проверьте себя

1. Как было указано в данном разделе, важно интегрировать все государственные системы ИКТ в одну. Какие шаги должны быть предприняты в процессе интеграции?
2. Каковы преимущества создания общих служб электронного правительства?
3. Какие виды услуг и деятельности могут быть предложены в электронном или цифровом общественном центре?

3.5 Система управления знаниями

Мы можем определить управление знаниями в качестве предпринимательской деятельности с двумя основными аспектами: 1) обработка компонентом знаний бизнес-деятельности в качестве явного беспокойства бизнеса, отраженного в стратегии, политике и практике на всех уровнях организации; и 2) обеспечение прямой связи между интеллектуальными активами организации, как явно выраженными (в записи), так и подразумеваемыми (личные ноу-хау), и положительными бизнес-результатами. На практике управление знаниями включает в себя выявление и картирование интеллектуальных активов в рамках организации, получение новых знаний для достижения конкурентных преимуществ в рамках организации, предоставление доступа к огромному объему корпоративной информации, а также обмен передовым опытом и технологиями, что делает возможным все вышеперечисленное, включая приложения для совместной работы и Интранет.³⁷

Управление знаниями основывается на следующих принципах:

- Знания являются стратегическим активом.
- Знания – это ресурс, которым необходимо управлять. Таким образом, знания должны быть доставлены в нужное время, размещены в нужном месте, представлены в нужной форме, удовлетворять требованиям качества, а также должны быть получены при минимально возможных затратах для использования в бизнес-процессах.
- Знания сами по себе не являются ценными; знания значимы только тогда, когда они приводят к эффективным действиям и результатам.
- Знанием является информация, которой обладает и оперирует человеческое сознание. Эта же информация может привести к различному пониманию и действию: различными индивидуумами, в различных организационных контекстах, в разное время.

Знания могут быть явными или подразумеваемыми. Первым шагом в области управления знаниями является знание 5 W:

- Что (What)
- Кто (Who)
- Почему (Why)
- Когда (When)
- Где (Where)

³⁷ Joo-Haeng Choo, "Introduction to KMS" (presentation, 2007), https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_download.asp?board_code=1567&bfile=2.

Таблица 8. Сравнение между данными, информацией и знаниями

	Данные	Информация	Знания
Содержание	События	Тенденции	Экспертиза
Тип	Транзакции	Шаблоны	Обучение
Задача	Представление	Манипуляции	Кодификация
Роль человека	Наблюдение	Решение	Опыт
Цель	Автоматизация	Принятие решения	Действие
Результат	Строительный блок	Уменьшение неопределенности	Новое понимание

Источник: Модуль курса по управлению знаниями, Курс консультанта по электронному правительству (KADO, 2003).

Факторами успеха в области управления знаниями являются:

- Связь с экономическими показателями или отраслевым значением
- Техническая и организационная инфраструктуры
- Стандартная, гибкая структура знаний
- Культура, дружественная к знаниям
- Четкие цели и язык
- Изменения в мотивационной практике
- Поддержка нескольких каналов для передачи знаний
- Поддержка руководства³⁸

Стратегия управления знаниями включает в себя следующие шаги:

1. Понимать, какие знания представляют ценность.
2. Инвестировать в создание и эффективное использование знаний.
3. Признавать ценность капитала знаний для достижения успеха.
4. Делать знания доступными для всех, кто может вносить в них вклад или использовать их.
5. Обеспечить обязательства и лидерство высшего руководства.
6. Создать атмосферу, в которой активы знаний будут увеличиваться.
7. Рассматривать знания в качестве стратегического актива.³⁹

³⁸ Там же.

³⁹ Там же.



Электронная система управления знаниями Республики Корея

Система, обеспечивающая деятельность в реальном времени, для национального стратегического управления в правительстве Кореи состоит из двух компонентов: системы управления знаниями (KMS – Knowledge Management System) и системы управления деятельностью правительства.

Электронная KMS предоставляет возможность регистрировать и использовать различные идеи, предложенные в ходе процесса выработки политики, а затем распространять через электронное управление документами, что дает возможность эффективного принятия решения.

Электронная KMS была разработана следующим образом:

1. Администрация президента приняла первое программное обеспечение для групповой работы.
2. Для определения средств достижения организации цифрового исполнительного офиса было осуществлено планирование стратегии по использованию информации.
3. Была запущена электронная служба технической поддержки, ориентированная на ежедневное ведение журнала в качестве первого этапа для цифрового проекта администрации президента.
4. Система управления документами была создана в рамках третьего этапа проекта.

С развитием электронной KMS для администрации президента была выполнена стандартизация управления информацией, документами и задачами. Весь административный процесс будет интегрирован в систему управления, как только будет создана система управления архивами и знаниями.

С электронной KMS архивы и записи могут последовательно сохраняться без потери какой-либо информации, и процессы принятия политических решений могут быть записаны и использованы наряду с идентифицируемыми комментариями к разрабатываемой политике. Кроме того, будет легко доступна информация по аналогичным политикам, что обеспечивает согласованность принятия политических решений и защиту от ошибок в политике.

Источник: с сокращениями из NIA, ред., 2006, Годовой отчет по электронному правительству (Сеул: MOGANA, 2006), 20, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

KMS может быть создана для конкретных областей, например, для борьбы со стихийными бедствиями.



Управление знаниями для снижения опасности бедствий в Индии

Национальная программа по управлению рисками стихийных бедствий при Министерстве внутренних дел Правительства Индии направлена на создание сети знаний среди ведущих государственных организаций, разработчиков политики, менеджеров по борьбе со стихийными бедствиями и специалистов из смежных областей – машиностроения, архитектуры, планирования, сейсмологии, гидрологии, сельского хозяйства и социальных наук – в целях содействия обмену информацией и сотрудничеству по снижению риска стихийных бедствий.

Для развития сообщества по обмену практическим опытом была создана электронная площадка, способствующая взаимодействию между партнерами по программе. Система будет основана на стимулировании и будет предоставлять различные инструменты, системы поддержки принятия решений и системы мониторинга для заинтересованных сторон.

В ходе первого этапа программа соединит 500 учреждений. Впоследствии будут соединены различные сети, такие как государственная сеть, состоящая из государственных ведомств по борьбе со стихийными бедствиями, а также сеть учебных заведений, состоящая из всех административных учебных заведений Индии.

Партнеры по программе состоят из:

- Специалистов с практическим опытом по борьбе со стихийными бедствиями из государственных департаментов по борьбе со стихийными бедствиями 35-ти штатов
- Национальной программы по созданию потенциала инженеров по управлению сейсмическими рисками с участием 11 национальных ресурсных учреждений (NRI – National Resource Institution) и около 125 ресурсных учреждений из всех 35 штатов
- Национальной программы по созданию потенциала архитекторов для управления сейсмическими рисками с участием 7 NRI и около 110 колледжей во всех 35 штатах
- Специалистов с практическим опытом, участвующих в программе снижения уязвимости от землетрясений в городских условиях, из 38 городов 17 штатов
- Специалистов с практическим опытом, участвующих в национальном проекте по снижению риска землетрясений в сейсмических зонах IV и V во всех штатах Индии
- Специалистов с практическим опытом, участвующих в национальном проекте по смягчению последствий циклонов

Портал знаний будет содействовать сотрудничеству между участниками сети, предоставляя инструментарий для сбора или получения и организации знаний, связанных с борьбой со стихийными бедствиями. Эти инструменты включают в себя:

- Модерируемый доступ и его облегчение
- Программный мониторинг и инструменты обмена методологиями
- Рабочее место участников для децентрализованного управления контентом





- Мощные поисковые системы
- Модерируемый дискуссионный форум для решения проблем
- Система управления документами
- Модерируемые внутрисетевые группы рассылки по электронной почте

Сеть знаний предположительно приведет к:

- Лучшему реагированию
- Поддержке государственных департаментов по борьбе со стихийными бедствиями
- Лучшей оценке ресурсов и служб
- Интеграции в русле развития
- Эффективному мониторингу инициатив
- Содействию развитию справедливой практики в сообществе по борьбе со стихийными бедствиями

Источники: Национальный отдел борьбы со стихийными бедствиями, ИКТ в целях снижения риска стихийных бедствий: опыт Индии (Дели: Министерство внутренних дел, 2006), <http://www.ndmindia.nic.in/WCDRDOCS/ICT%20for%20Disaster%20Risk%20Reduction.pdf>.

Национальный отдел борьбы со стихийными бедствиями, Управление знаниями по снижению риска стихийных бедствий: индийский подход (Дели: Министерство внутренних дел, 2006), <http://www.ndmindia.nic.in/WCDRDOCS/knowledge-managemen.pdf>.



Практическое упражнение

Приведите примеры систем управления знаниями в области сельского хозяйства, ликвидации последствий стихийных бедствий и охраны окружающей среды в вашей стране или регионе. Проанализируйте каждый пример с точки зрения факторов успеха в области управления знаниями.

3.6. Приложения для здравоохранения и телемедицины: повышение доступности услуг здравоохранения⁴⁰

Электронное здравоохранение, являющееся применением ИКТ в сфере здравоохранения, быстро развивается во всем мире в последние несколько лет. Целью приложений электронного здравоохранения является повышение эффективности, доступности и подотчетности медицинского обслуживания для улучшения качества жизни населения и более благоприятных условий работы для врачей и работников здравоохранения.

Электронное здравоохранение включает в себя использование цифровых данных в секторе здравоохранения, которые переданы, сохранены и получены в электронном виде для клинических, образовательных и административных целей, как на локальном уровне, так и на расстоянии. Оно использует различные протоколы передачи данных и методы. Кроме того, электронное здравоохранение также включает в себя все виды медицинской помощи и специалистов в области здравоохранения (т.е. не имеет ограничений для медицины и врачей). В таблице 9 перечислены некоторые примеры электронного здравоохранения.

⁴⁰ This section is drawn from the ESCAP study, *e-Health in Asia and the Pacific: Challenges and Opportunities*, <http://www.unescap.org/esid/hds/lastestadd/eHealthReport.pdf>.

Таблица 9. Примеры электронного здравоохранения

Технология	Устройства и программное обеспечение	Прикладные программы электронного здравоохранения
Дистанционный мониторинг	<ul style="list-style-type: none"> • Датчики • Инструменты • Ультразвук 	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль пациента на дому через Интернет (Telehomescare)
Диагностика	<ul style="list-style-type: none"> • Стетоскоп • Электрокардиограмма (ЭКГ) • Рентген/компьютерная диагностика и программное обеспечение для анализа медицинских изображений • Консультации 	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль пациента на дому через Интернет (Telehomescare)
Видеоконференции	<ul style="list-style-type: none"> • Камеры (видеокамеры, веб-камеры) • Компьютеризированные рабочие места • Портативные средства связи и системы обработки данных 	<ul style="list-style-type: none"> • Консультации • Консультации дерматологов через Интернет • Консультации по психическому здоровью через Интернет
Цифровая визуализация	<ul style="list-style-type: none"> • Инструменты • Медиа (например, пленки, кассеты) • Сканеры/обозреватели • Цифровые камеры • Видеокамеры с масштабом 	<ul style="list-style-type: none"> • Консультации по проблемам патологий через Интернет • Консультации по радиологии через Интернет • Консультации стоматологов через Интернет • Консультации дерматологов через Интернет
Информационные технологии	<ul style="list-style-type: none"> • Серверные системы хранения данных • Программное обеспечение/информатика • Системы управления базами данных • Геоинформационные системы • Связующее программное обеспечение 	<ul style="list-style-type: none"> • Электронные медицинские записи (например, информационная система пациентов, информационная система больницы, общая информационная система практического опыта) • Интеллектуальный анализ данных, веб-порталы • Управление системой принятия решения
Хранение и передача	<ul style="list-style-type: none"> • Данные/фото/запись звука/сканеры • Программное обеспечение по управлению компьютерами/камерами/микрофонами и изображениями 	<ul style="list-style-type: none"> • Электронные медицинские записи • Генератор отчетов
Моделирование и обучение	<ul style="list-style-type: none"> • Графические мультимедиа и программное обеспечение • Аудио-визуализация 	<ul style="list-style-type: none"> • Электронное обучение • Учебная программа • Конференции

Источник: переработано из Дэвид Brentли, Карен Ланей-Каммингз и Ричард Спивак, Инновации, спрос и инвестиции в телемедицине (Февраль 2004), <http://www.technology.gov/reports/TechPolicy/Telehealth/2004Report.pdf>.

Как видно из таблицы 9, ИКТ могут быть использованы в четырех типах систем электронного здравоохранения:

1. Мобильная система здравоохранения (Контроль пациента на дому через Интернет) – медицинский контроль и лечение могут быть выполнены с помощью мобильного телефона во время путешествия или нахождения пациента в отдаленной местности.
2. Мобильная диагностическая система (Контроль пациента на дому через Интернет) – пациенты получают диагностику и лечение с помощью гибридной системы датчиков жизнедеятельности и системы анализа жизнедеятельности во время движения.
3. Домашние медицинские интеллектуальные устройства (Контроль пациента на дому через Интернет) – состояние здоровья пациентов на дому или в общественных центрах для престарелых может быть исследовано и диагностировано с помощью интеллектуальных медицинских устройств.
4. Комплексная система управления пациентами – такие устройства, как смартфоны-коммуникаторы, мобильные телефоны, компьютеры/Интернет и специализированные устройства могут быть использованы для получения состояния жизнедеятельности, выполнения анализа и диагностики, систематической проверки каждого пациента.

Компетенция и навыки электронного здравоохранения имеют важное значение по отношению к четырем основным областям применения электронного здравоохранения:

Политика и профилактика государственного здравоохранения: данная область требует сбора информации о здоровье, окружающей среде и социально-экономические данные, что дает возможность для интеллектуального анализа данных в целях планирования стратегии в области здравоохранения.

Информационные услуги для граждан: данная область охватывает деятельность по предоставлению пациентам информации на темы, связанные с вопросами здравоохранения, такие как: хорошее здоровье и правильный образ жизни, когда необходима профессиональная помощь, и где и как ее получить.

Комплексное управление пациентами и медицинские записи пациентов: это относится к деятельности, связанной с эффективным и безопасным обменом информацией между специалистами здравоохранения и социального обеспечения, а также созданием среды для обеспечения поддержки комплексного управления клиентами.

Обеспечение опеки через Интернет (tele-care) и услуги независимого образа жизни: включает консультации через Интернет, контроль пациента на дому через Интернет, мониторинг жизнедеятельности и другие службы, которые оказывают поддержку пожилым людям и людям с ограниченными возможностями вести независимый образ жизни.

Электронное здравоохранение успешно используется в следующем:

1. Специализированные больницы, в частности, для использования специализированных медицинских технологий и навыков, которые иначе недоступны в некоторых странах (см. Рисунок 21).

Рисунок 21. Топология телеконсультаций для Тихоокеанских островов

(Источник: Исао Накаджима, «Вопросы, касающиеся применения электронного здравоохранения в развивающихся странах, особенно в Тихоокеанском регионе» (выступление на совещании экспертной группы ЭСКАТО «Региональные тенденции в отрасли услуг здравоохранения и их влияние на представление системы здравоохранения в Азиатско-Тихоокеанском регионе», Бангкок, Таиланд, 9-11 октября 2007 г.))



2. Обучение медицинского персонала в целях повышения непрерывного образования и профессионального развития в целях совершенствования качества и стандартов практики в области здравоохранения. Примером тому может служить Тихоокеанская сеть открытого медицинского обучения, которая предоставляет возможности для продолжения образования медицинским работникам в островных государствах Тихого океана.

Вставка 3. Всемирная организация здравоохранения об электронном здравоохранении

Электронное здравоохранение все больше рассматривается в качестве решения проблемы ограниченности ресурсов, и в тоже время ожидается улучшение качества медицинского обслуживания. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) рекомендует использование телекоммуникаций в системе здравоохранения, в частности, из-за:

- Острой нехватки специалистов в области здравоохранения;
- Нехватки (или отсутствия) медицинской помощи для сельского населения;
- Высоких показателей материнской и внутриутробной смертности (до 30 процентов в некоторых местах), что частично вызвано нехваткой соответствующего уровня обслуживания родов и услуг репродуктивного здоровья;
- Ограниченности или отсутствия доступа к медицинским журналам после получения квалификации врача, особенно в сельских и удаленных районах.

3. Трансграничное наблюдение за заболеваниями, которые могли бы стать эпидемией, как в случаях тяжелого острого респираторного синдрома и птичьего гриппа. Геоинформатика доказала себя в качестве мощного инструмента для эффективной подготовки и планировании для борьбы с пандемиями международными организациями и правительствами. Например, ВОЗ создала глобальную сеть экстренного оповещения и реагирования, чтобы следить за вспышками птичьего гриппа и других инфекционных заболеваний.
4. Медицинские транскрипции и записи, где обученные лица переписывают медицинские записи, продиктованные врачами и другими медицинскими работниками.
5. Коэффициент полезного действия, в частности, исключение дублирования или ошибок, экономия времени и расходов на поездки, а также более эффективное распределение людских и других ресурсов. Эффективность результатов складывается из следующих факторов:
 - Улучшение обмена знаниями, а также управление планами по уходу;
 - Прямая медицинская помощь пациентам посредством телемедицины и доставки медикаментов;
 - Обеспечение связи между пациентами и врачами через интерактивные системы видео конференций, которые позволяют предоставить прямую медицинскую помощь пациентам, а также контроль при хронических заболеваниях.
6. Сокращение расстояний/изоляции с территориальным покрытием медицинскими услугами удаленных или сельских деревень, которые не имеют свободного доступа в больницы и медицинские учреждения. Многоцелевые телецентры могут помочь в предоставлении медико-санитарной информации и необходимой инфраструктуры для диагностических медицинских услуг с помощью телемедицины. Электронные записи о здоровье позволяют моментально переправить медицинскую информацию, что дает возможность тем, кто находится в отдаленных районах, проконсультироваться со специалистами из другого места.



Вопросы для размышления

1. Какие услуги электронного здравоохранения доступны в вашей стране? Какие из них доступны для сельских общин?
2. Роль мобильных телефонов в области электронного здравоохранения становится все более важной, чем когда-либо прежде. Какие виды услуг здравоохранения могут быть предоставлены с помощью мобильных телефонов в вашей стране?
3. Знаете ли вы программы в области электронного здравоохранения в вашей стране или регионе, которые используют общественные электронные центры? Опишите одну или две программы.

3.7. Применение для борьбы со стихийными бедствиями: комплексные национальные службы по борьбе со стихийными бедствиями⁴¹

Эффективная национальная система управления в чрезвычайных ситуациях необходима для сведения к минимуму воздействия естественных и рукотворных бедствий. В Республике Корея Национальное агентство по чрезвычайным ситуациям нацелено на управление, ориентированное на предотвращение последствий стихийных бедствий, а не на реконструкцию и возмещение. Соответственно, была создана Национальная система управления при бедствиях (NDMS – National Disaster Management System), которая разработала и внедрила систему мониторинга стихийных бедствий в 10 государственных учреждениях, включая министерство сельского и лесного хозяйства, и министерство по морским делам и рыболовству. NDMS также создала в 2006 году межправительственную сеть борьбы со стихийными бедствиями на экспериментальной основе для укрепления партнерских связей между 71 учреждением. Процессы информационной рассылки в случае чрезвычайных ситуаций были упрощены с установлением прямых каналов связи между центральными учреждениями и между ведомственными и подведомственными местными органами управления, в результате чего было получено более эффективное реагирование на стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации. В экстренных случаях система позволяет выявлять тех, кто сообщил об аварии и их местонахождение с помощью системы идентификации репортера. Это привело к 1,3-процентному сокращению ложных сообщений о чрезвычайных ситуациях в 2005 году. Услуги могут быть легко доступны для людей с языковыми проблемами, иностранцев и пожилых людей. После завершения Проекта повсеместной безопасности Кореи (u-Safe Korea) в 2010 году ожидается, что число погибших в результате стихийных бедствий снизится до 11,1 человек на 1 миллион, что составляет 33-процентное сокращение с нынешних 16,5 человек на 1 миллион. Среднегодовые потери имущества, как ожидается, снизятся на 8,2 процента, что позволит сэкономить более 35 млрд. долл. США убытков в период с 2010 до 2014 годы.

Цунами, которое произошло в 2004 году, привело к разработке комплексной системы управления на случай стихийных бедствий, названной Sahana.



Система управления на случай стихийных бедствий Sahana

Sahana – это Интернет-приложение по борьбе со стихийными бедствиями для управления информацией в ходе операций по оказанию помощи, восстановлению и реабилитации, разработанное группой ИТ-волонтеров из Шри-Ланки, возглавляемая Фондом разработки программного обеспечения Ланки (Lanka Software Foundation).

Sahana представляет собой приложение на основе свободного программного обеспечения с открытым исходным кодом (FOSS – free and open source software). Это означает, что все пользователи могут использовать, копировать, распространять и модифицировать программное обеспечение по очень низкой цене. Это крайне важно для большинства стран Азиатско-



41 This section is drawn from NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 23, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

» Тихоокеанского региона. FOSS также позволяет изменять систему с учетом определенных обстоятельств или конкретных бедствий, что делает систему доступной для повторного использования в будущем и открытой для дальнейшего развития ИТ-специалистами из разных стран мира (см. *Модуль 4 Академии ИКТ для лидеров государственного управления АТУЦ ИКТР*).

Ядро системы Sahana состоит из следующих независимых модулей, которые связаны между собой через общие базы данных:

- Реестр организаций – отслеживает и координирует организации и их роли в усилиях по оказанию помощи.
- Система управления запросами – регистрирует и отслеживает все запросы о поддержке с различных мест (лагеря, больницы и т.д.), а также оказываемую поддержку от поставщиков помощи.
- Реестр лагерей – регистрирует все временные лагеря, госпитали и местонахождение жертв стихийных бедствий.
- Реестр людей (лиц, пропавших без вести) – база данных людей, которые пропали без вести, перемещенные лица или погибшие, а также людей, которые ищут родственников и тех, кто был найден или обнаружен с помощью расширенных возможностей поиска (в том числе фотографии, отпечатки пальцев, образцы ДНК).
- Система управления помощью (волонтерами) – база данных всех публичных обещаний об оказании помощи (из организаций, государственных учреждений, лагерей и т.д.) и усилий по согласованию обещаний и запросов о помощи.
- Управление запасами – отслеживает местоположение, количество и истечения срока годности запасов на складе.
- Освещение ситуации – обеспечивает общее представление о текущей ситуации в географической информационной системе для оказания помощи в принятии решений.

Существуют также несколько дополнительных модулей, которые могут быть использованы, в том числе система координации волонтерами и обмен сообщениями через мобильную связь.

Наряду со случаем цунами в 2004 году в Шри-Ланке, Sahana была развернута в различных организациях в Китае, Индонезии, Пакистане, Перу, Филиппинах и США в ответ на стихийные бедствия, а именно:

Центр национальных операций Шри-Ланки в рамках своего веб-портала	2005
Правительство Пакистана, после землетрясения в Кашмире	
Правительство Филиппин, после оползня Гуинсагон	2006
Sarvodaya, неправительственная организация в Шри-Ланке	
«Планета людей» (Terre des Hommes), неправительственная организация в Шри-Ланке	
Индонезия, после землетрясения в Джокьякарте	2007
После землетрясения в Перу	
Нью-Йоркское управление по чрезвычайным ситуациям, США	2008
После землетрясения в Сычуань, Китай	

»

» Непрерывное тестирование и развитие Sahana проводится в Эквадоре, Индонезии, Ливане и на Филиппинах.

Для получения дальнейшей информации о системе Sahana, включая проектную документацию, посетите <http://www.sahana.lk/>.

Источники: Chamindra De Silva, «Гуманитарные FOSS: Тематическое исследование по ликвидации последствий стихийных бедствий» (выступление на ISCRAM 2007, 26-27 августа 2007 года, Харбин, Китай), <http://chamindra.googlepages.com/Sahana-Overview-ISCRAM-China-AUG-200.pdf>.

Isuru Samaraweera, «Система по борьбе со стихийными бедствиями и отслеживанию жертв стихийных бедствий» (выступление на 24-ом расширенном совещании Азиатско-Тихоокеанской сети, 27-31 августа 2007 года, Сиань, Китай), <http://www.apan.net/meetings/xian2007/presentations/dm/sahana.ppt>.

Mifan Careem, Chamindra De Silva, Ravindra De Silva, Louiqa Raschid и Sanjiva Weerawarana, «Sahana: Обзор системы по ликвидации последствий стихийных бедствий», в трудах Международной конференции по вопросам информации и автоматизации (15-17 декабря 2006 года, Коломбо, Шри-Ланка), <ftp://ftp.umiacs.umd.edu/pub/louiqa/PUB06/Sahana6.pdf>.

Soo Hye Nah, «Борьба со стихийными бедствиями – Sahana, Шри-Ланка», в преодолении препятствий: потенциал свободного и открытого программного обеспечения для устойчивого развития человеческого потенциала – Обобщение тематических исследований из разных стран мира (Бангкок: UNDP-APDIP, 2006), 56-63, <http://www.apdip.net/publications/ict4d/BreakingBarriers.pdf> and <http://www.iosn.net/foss/humanitarian/projects/sahana/>.

Викиучебник, «Sahana» (Фонд Викимедиа) <http://en.wikibooks.org/wiki/Sahana>.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В этом модуле обсуждались следующие основные понятия и принципы по разработке систем в области электронного правительства:

1. Необходимым является государственный спрос и поддержка электронного правительства. Электронное правительство будет успешным, если существует высокий спрос и поддержка со стороны граждан и бизнеса. В большинстве случаев получение государственной поддержки может быть затруднено по следующим причинам:
 - а. Очень немногие люди понимают, какие преимущества может дать электронное правительство.
 - б. Мало кто знает, как использовать имеющиеся услуги электронного правительства.

Одним из способов решения этих двух проблем является разработка действительно убедительного контента для приложений электронного правительства. Такой контент может привести к популярному применению ИКТ, которое захватит рынки в G2C и G2B.

2. Правительство, доступное через многоканальное «единое окно», становится все более популярным, потому что многоканальный подход подразумевает различные уровни доступа (например, через Интернет, электронную почту, мобильную связь, цифровое телевидение), что подталкивает к расширению участия граждан и компаний в области электронного правительства. Такой подход делает услуги электронного правительства более дружелюбными для граждан.
3. Существует много заинтересованных сторон в области электронного правительства. Различные приложения ИКТ в таких областях, как услуги правительство-гражданам (G2C), услуги правительство-бизнесу (G2B) и услуги правительство-правительству (G2G) позволяют удовлетворить различные потребности данных заинтересованных сторон.
4. Объединение компьютерных ресурсов в государственном масштабе, таких как аппаратные средства, сетевая инфраструктура, ИТ-персонал и менеджмент, принесет большую выгоду, включая сокращение затрат и эффективность управления
5. Стандартизация электронного правительства приводит к положительным результатам, таким как совместимость, согласованность, возможность повторного использования и качество обслуживания.
6. Электронное правительство – это не единичное событие или одноразовый подход, а долгосрочный эволюционный процесс. Парадигма правительства сместилась с контроля и управления на повышение эффективности, прозрачности и участия на основе инноваций.
7. Электронное правительство в будущем будет характеризоваться цельными и сводными услугами, значительным повышением надежности и прозрачности управления, насколько позволит развитие современных информационных технологий (например, мобильное правительство (m-Government) и повсеместное правительство (u-Government)).

ПРИЛОЖЕНИЕ

Дополнительная литература

Asia-Pacific Development Information Programme. e-Government Case Studies. United Nations Development Programme. <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies>.

Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. undated. *e-Health in Asia and the Pacific: Challenges and Opportunities*. Bangkok: United Nations. <http://www.unescap.org/esid/hds/lastestadd/eHealthReport.pdf>.

Holzer, Marc and Kim, Seang-Tae. 2008. *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007): A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. New Jersey: National Center for Public Performance. <http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/DigitalGovernanceinMunicipalitiesWorldwide/tabid/804/Default.aspx>.

Institute for Development Policy and Management. Development Informatics: Working Papers. University of Manchester. <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/di/index.htm>.

Institute for Development Policy and Management. iGovernment - Information Systems, Technology and Government: Working Papers. University of Manchester. <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/index.htm>.

United Nations. 2008. *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York: United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

Wattegama, Chanuka. 2007. *ICT for Disaster Management*. Bangkok: UNDP and Incheon: UN-APCICT. <http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-dm.pdf> and http://en.wikibooks.org/wiki/ICT_for_Disaster_Management.

Глоссарий

Реинжиниринг бизнес-процессов	Реконструкция хода работы внутри или между уровнями отделов для повышения эффективности процесса (т.е. исключение неэффективности в рабочем процессе).
Коммерция сотрудничества (с-Commerce)	Бизнес-модель, где компания объединяет их системы со своими поставщиками и партнерами через Интернет. Этому способствует растущее число приложений B2B, которые автоматизируют ключевые бизнес процессы в цепи поставок, существующей за пределами границ, от сырого материала до окончательного продукта.
Электронная коммерция (e-Commerce)	Покупка и продажа товара и услуг через Интернет.
Электронное правительство (e-Government)	Использование цифровых технологий для изменения правительственных операций для совершенствования эффективности и службы доставки.
Электронное здравоохранение (e-Health)	Приложение ИКТ в сфере здравоохранения для совершенствования эффективности, доступности и отчетности услуг здравоохранения, ориентированное на улучшение качества жизни горожан и более продуктивной рабочей среды для врачей и работников здравоохранения.
Электронное обучение (e-Learning)	Основной термин, использующийся для формы обучения в котором преподаватель и студент разделены расстоянием и временем, и где мост между двумя – онлайн технологии.
«Захватчик» рынка	Использование этой технологии и службы делает технологию и службу популярными и успешными. Использование термина особенно распространено, когда технология существовала давно, но не использовалась до создания «захватчика» рынка (http://www.apdip.net/ardipenote/11.pdf).
Управление знаниями	Бизнес деятельность с двумя основными аспектами: 1) рассмотрение компонента знаний бизнес деятельности в качестве явного описания бизнеса, отраженного в стратегии, политике и практике на всех уровнях организации; и 2) создание непосредственной связи между интеллектуальными фондами организации, как ясно выраженными (документированными) и подразумеваемыми (персональные ноу-хау), так и положительными бизнес-результатами.
Мобильное правительство (m-Government)	Множество правительств проводит проекты, нацеленные на взаимодействие с горожанами посредством мобильных телефонов, используя SMS и специально спроектированные порталы мобильного правительства. Например, угроза безопасности может быть отправлено как SMS теми, кто путешествует в небезопасных странах.
Теле-правительство (t-Government)	Интерактивные наземные цифровые основанные на ТВ электронные службы доставки через специально разработанные правительственные каналы/порталы с телепередачами и контентом по требованию. В Республике Корея, программа «T-Gov» будет осуществлять двухстороннюю связь между правительством и общественностью через телевидение.
Повсеместное правительство (u-Government)	«U» произошло от Ubiquitous (повсеместное), которое определяется как связь между устройствами, людьми и компьютерами в любое время, в любом месте. Все устройства будут компьютеризированы и встроены в сеть посредством проводной или беспроводной связи. Горожане будут иметь доступ к правительственным службам в любое время и в любом месте через многоканальные устройства (основанные на мобильных технологиях) при помощи программы u-Government.

Заметки для инструктора

Как отмечено в разделе, озаглавленном «О серии модулей», этот и другие модули серии предназначены для того, чтобы донести знания различной аудитории в разнообразных и изменяющихся национальных условиях. Настоящие модули также могут быть представлены полностью или по частям, разными способами, в аудитории или через Интернет. Эти модули могут изучаться отдельными лицами и группами в учебных заведениях, а также в государственных организациях. Уровень участников, а также продолжительность учебных занятий будет определяться степенью детализации представления информации.

Данные заметки предлагают тренерам некоторые идеи и предложения для представления содержания модуля наиболее эффективно. Дальнейшие указания по учебным подходам и стратегиям представлены в справочнике по разработке учебных программ, разработанного в качестве сопутствующего материала для *Академии ИКТ для лидеров государственного управления*. Руководство доступно по адресу: <http://www.unapcict.org/academy>

Применение модуля

Каждый раздел данного модуля начинается с изложения целей обучения и заканчивается комплексом вопросов «Проверьте себя». Читатели могут использовать задачи и вопросы в качестве основы для оценки процесса изучения. Каждый раздел также содержит вопросы для обсуждения и практические упражнения, которые могут быть выполнены самими читателями или использоваться инструкторами. Эти вопросы и упражнения разработаны для того, чтобы дать возможность читателям, опираясь на собственный опыт, оценить содержание и подумать над заданными вопросами.

Тематические исследования являются важной частью содержания модуля. Они предназначены для обсуждения и анализа, особенно с точки зрения того, насколько ключевые концепции и принципы, представленные в модуле, работают в примерах из реального мира. В случае с управлением Интернета вопросы рассматриваются одновременно на международном и национальном или местном уровнях. Много работы выполняется на местном и национальных уровнях, особенно в области использования ИКТ, включая Интернет, в целях развития. Инструктор может побудить участников сослаться на другие примеры и случаи из собственного опыта, подтверждающие темы обсуждений модуля.

Структурирование занятий

В зависимости от аудитории, доступного времени, местной обстановки и условий содержание модуля может быть представлено в различных вариантах по длительности. Инструкторы могут изменять структуру занятий на основе своего собственного понимания страны и аудитории.

Для занятия продолжительностью 90 минут

Целью является развитие основного понимания электронного правительства, в том числе обоснование его полезности и критических факторов для достижения успеха проектов электронного правительства, обсуждаемых в Разделе 1.0.

Для занятия продолжительностью 3 часа

После общей дискуссии по поводу оснований для электронного правительства и критических факторов успеха проведите обзор о моделях электронного правительства и стратегическом планировании в области электронного правительства, ведущего к разработке «дорожной карты» по внедрению электронного правительства. Соответствующие обсуждения и упражнения можно найти в Разделе 2.0.

Для занятия продолжительностью один день (6 часов)

Данный срок позволит изучить одно или два приложения электронного правительства, представленных в Разделе 3.0, в дополнение к обзору принципов, моделей и стратегического планирования электронного правительства, представленных в Разделах 1.0 и 2.0. Наиболее важно уделить внимание приложениям электронного правительства, которые наиболее актуальны для участников обучения, использовать соответствующие вопросы для обсуждения («Вопросы для размышления») и практические упражнения, чтобы занятие имело интерактивный характер.

Для занятия продолжительностью три дня

Данный срок позволит охватить весь модуль, включая интенсивные обсуждения соответствующих тематических исследований по конкретным приложениям электронного правительства. Включите «живые» тематические примеры посредством экскурсий на места реализации проектов в области электронного правительства. Найдите время для стратегического планирования электронного правительства участниками, результаты которого будут представлены остальным группам.

Об авторе

Наг Йеон Ли (Nag Yeon Lee) в настоящее время является ИТ-консультантом в области электронного правительства и советником в области ИТ для многих организаций, в том числе ИТ Hyundai, где он занимал пост старшего вице-президента в течение более 10 лет. Он имеет обширный опыт в развитии международного бизнеса с помощью ИТ-решений. Он был заместителем председателя Форума Ultra Wide Band Кореи, где он работал по вопросам, относящимся к беспроводной связи, как WiFi, Wimedia, WiMax и Wibro. Также он был инструктором в корейской программе по обучению ИТ, где он принимал участие в разработке модулей для зарубежных ИТ-специалистов высокого уровня по: 1) электронному правительству: реализация стратегий, приложений (G2B, G2C, национальная финансовая система, налоговая система, система безопасности, электронное здравоохранение, электронное обучение); и 2) планированию информационной стратегии, реорганизации бизнес-процессов и управлению изменениями. Он получил специальную награду за достигнутые результаты от премьер-министра Республики Корея в 2002 году.

АТУЦ ИКТР

Азиатско-Тихоокеанский учебный центр информационных и коммуникационных технологий для развития при ООН является вспомогательным органом Экономической и социальной комиссии ООН для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО). Целью АТУЦ ИКТР является активизация усилий стран-членов ЭСКАТО по использованию ИКТ в их социально-экономическом развитии на основе создания человеческого и институционального потенциала. Работа АТУЦ ИКТР сосредоточена на трех основных компонентах:

1. Обучение. Для повышения знаний и навыков в области ИКТ разработчиков политики и ИКТ-специалистов, а также укрепление потенциала инструкторов и учебных заведений в области ИКТ;
2. Исследование. Для проведения аналитических исследований, связанных с развитием человеческих ресурсов в области ИКТ;
3. Консультации. Для оказания консультационных услуг по программам развития человеческих ресурсов для членов и ассоциированных членов ЭСКАТО.

АТУЦ ИКТР находится в г. Инчон, Республика Корея.

<http://www.unapcict.org>

ЭСКАТО

ЭСКАТО является региональным подразделением Организации Объединенных Наций и выступает в качестве главного центра ООН экономического и социального развития в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Ее задача заключается в укреплении сотрудничества между ее 53 членами и 9 ассоциированными членами. ЭСКАТО обеспечивает стратегическую связь между глобальными и программами и проблемами на национальном уровне. Она оказывает поддержку правительствам стран региона в деле укрепления региональных позиций и защищает региональные подходы в решении уникальных социально-экономических проблем в условиях глобализации в мире. ЭСКАТО находится в Бангкоке, Таиланд.

<http://www.unescap.org>

Серия модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления

<http://www.unapcict.org/academy>

Академия представляет собой всеобъемлющую учебную программу в области ИКТР, состоящую из восьми модулей, основная цель которых оснастить разработчиков политики необходимыми знаниями и навыками по использованию в полной мере возможностями ИКТ для достижения целей национального развития и преодоления «цифрового разрыва».

Модуль 1 – Взаимосвязь между ИКТ и полноценным развитием

Освещаются ключевые вопросы и решения от этапов создания политики до реализации в области использования ИКТ для достижения Целей развития тысячелетия.

Модуль 2 – Политика, процессы и управление ИКТ в целях развития

Основное внимание уделяется вопросам создания политики и управления ИКТР, а также предлагается важная информация об аспектах национальной политики, стратегий и рамочных структур, способствующих ИКТР.

Модуль 3 – Применение электронного правительства

Изучаются концепции электронного правительства, принципы и виды приложений. Здесь также рассматриваются вопросы построения систем электронного правительства и определения соображений процесса проектирования.

Модуль 4 – Тенденции развития ИКТ

Содержится анализ современных тенденций в области ИКТ и будущих направлений развития. Здесь также рассматриваются основные технические и политические соображения при принятии решений в области ИКТР.

Модуль 5 – Управление использованием Интернета

Рассматривается дальнейшее развитие международной политики и процедур, которые регулируют использование и эксплуатацию сети Интернет.

Модуль 6 – Обеспечение информационно-сетевой безопасности и неприкосновенности частной жизни

Рассматриваются вопросы и тенденции в области информационной безопасности, а также процесс разработки стратегии по обеспечению информационной безопасности.

Модуль 7 – Управление проектами в области ИКТ в теории и на практике

Представляются концепции управления проектами, имеющими отношение к проектам в области ИКТР, в том числе широко используемые методы, процессы и порядки в области управления проектами.

Модуль 8 – Варианты финансирования ИКТ в целях развития

Изучаются варианты финансирования проектов в области ИКТР и электронного правительства. Освещается государственно-частное партнерство, как особо полезного варианта финансирования в развивающихся странах.

В настоящее время данные модули дополнены местными тематическими исследованиями национальными партнерами Академии для обеспечения значимости модулей и удовлетворения потребностей разработчиков политики в разных странах. Эти модули также переведены на разные языки. Кроме того, данные модули будут регулярно обновляться в целях обеспечения их актуальности для разработчиков политики, а также для разработки новых модулей, направленных на ИКТР 21-го века.

Виртуальная академия АТУЦ ИКТР (AVA – <http://ava.unapcict.org>)

- Интернет-платформа дистанционного обучения для *Академии*.
- Разработана для обеспечения доступности в режиме онлайн всех модулей Академии, включая виртуальные лекции, презентации и тематические исследования.
- Предоставляет возможность обучающимся лицам изучать материалы по своему усмотрению.

Электронный центр ИКТР для совместной работы (e-Co Hub – <http://www.unapcict.org/ecohub>)

- Ресурсный и сетевой портал для обмена знаниями в области ИКТР.
- Предоставляет удобный доступ к содержанию модулей.
- Пользователи могут участвовать в дискуссиях в режиме онлайн и стать частью Интернет-сообщества практиков e-Co Hub, которая служит для обмена опытом и расширения базы знаний в области ИКТР.

Чтобы в полной мере воспользоваться услугами, предоставляемыми AVA и e-Co Hub, зарегистрируйтесь по следующему адресу: http://www.unapcict.org/join_form

Серия модулей Академии ИКТ для лидеров государственного управления

Наг Йеон Ли

Модуль 3: Применение электронного правительства

Перевод с английского
под редакцией А.С. Бакенова

Бумага офсетная. Гарнитура Arial
11,39 печ. л. Тираж: 200 экз.

Верстка осуществлена М. Усубалиевой

Дизайн и разметка: Scandinavian Publishing Co., Ltd and studio triangle

Отпечатано в Национальном центре информационных технологий Кыргызской Республики и ОсОО ИК «Zest-Asia»